Årsberetning 2024

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 forurenet 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 entreprisesum på over 1 million kr. inkl. moms.

Virksomheder, der er tilknyttet Byg Garanti, Køkken Garantiforeningen, VinduesIndustrien eller Danske Kloakmestre 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

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
- Murermester Kim Larsen
- Murermester Martin Meulengracht
- Murermester Bo Lykke Jacobsen
- Murermester 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

2 Kort om Byggeriets Ankenævn

2 Nævnets sammensætning

5 Indledning

6 Indkomne sager i 2024

8 Fordeling på fag og organisation

9 Fordelingen af indkomne sager på medlems- og uorganiserede virksomheder

10 Konkurser

10 Fordeling af indkomne sager på geografiske områder

11 Afsluttede sager i 2024

12 Realitetsbehandlede sager

12 Udbedringsomkostninger fastsat i nævnets afgørelser

13 Sagsbehandlingstid

13 Entreprisesum for de indklagede arbejder

14 Omkostninger ved indhentelse af sagkyndig erklæring

15 Afviste og henlagte sager

17 Ikke forbruger

17 Udvalgte afgørelser

18 Uorganiserede virksomheder under konkurs – ny praksis

19 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 El

35 Nyttige links

ENGEL

Indledning

Byggeriets Ankenævn har modtaget 764 klagesager i 2024. Det er 121 flere sager end i 2023 og er en stigning på 19 procent. Sagerne fordeler sig med enkelte udsving, som de plejer, inden for de forskellige fag. 42 % af sagerne vedrører klager over træarbejde, 21 % 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 2023.

De syv ankenævn, der dækker henholdsvis murer-, tømrer-, køkken-, gulv-, vindues-, tække- og malerarbejder har afholdt hver 11 møder i løbet af 2024.

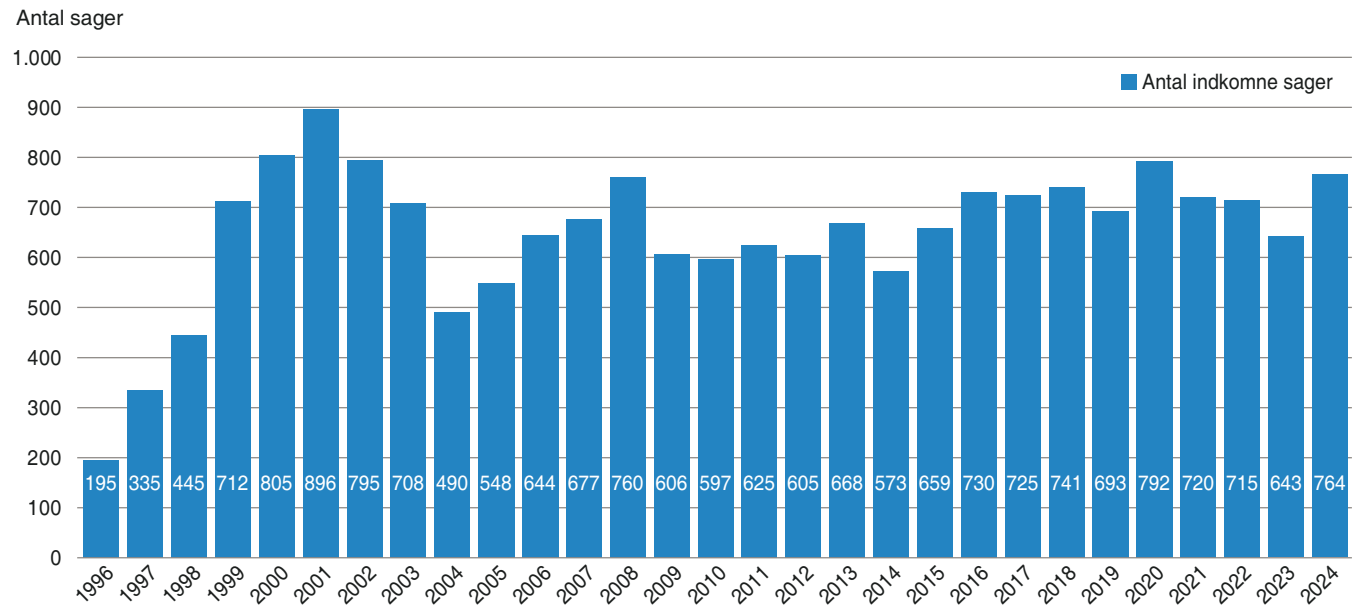
Louise Larsen
Sekretariatschef
København, april 2025

Årsberetning 2024
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: Skills 2024/Flickr
Portrætoto: Ricky John Molloy

Redaktion: Louise Larsen
Opsætning: Brøndum Layout
Dato: Marts 2025

Indkomne sager i 2024



Figur 1: Oversigt over indkomne sager 1996 – 2024

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 %
2024	764	19 %

Figur 2: Årlig procentvis ændring af indkomne sager

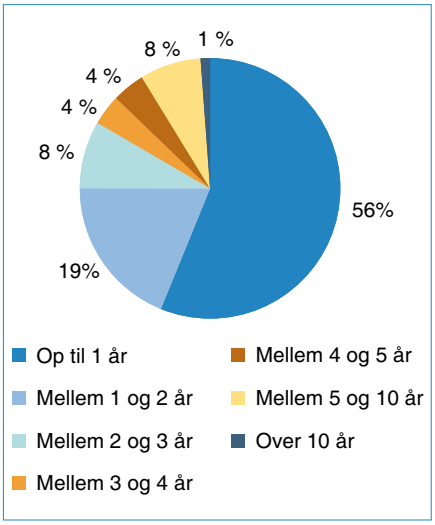
Der indkom 764 sager til behandling ved Byggeriets Ankenævn i 2024. Det er 121 flere sager end 2023 og udgør en stigning på 19 %. Antallet af indkomne sager kan ses så nogenlunde at følge konjunkturudviklingen i bygge- og anlægsbranchen. Det er ofte tilfældigt, hvornår en forbruger får indgivet en klagesag, så man kan formode, at en del af de sager, der ikke blev indgivet i 2023, hvor sagsantallet var forholdsvist lavt, er indgivet i 2024.

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
2024	21

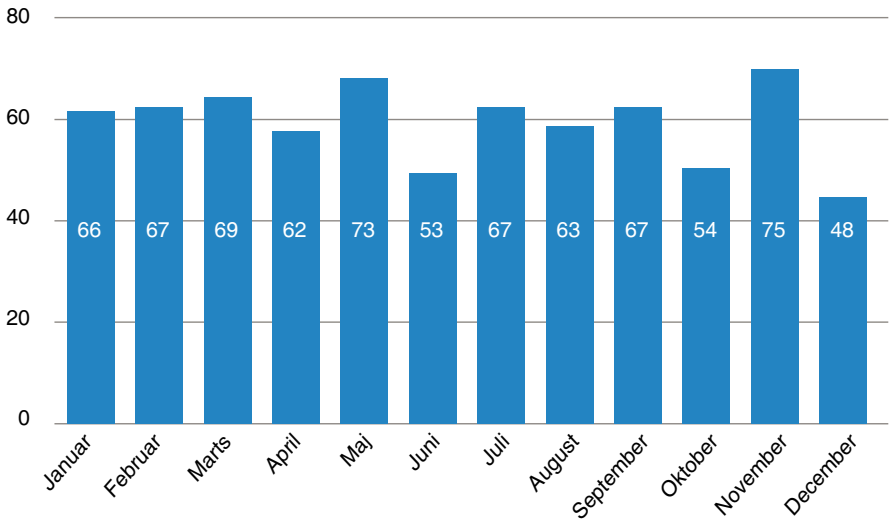
Figur 3: Gennemsnitligt antal måneder fra arbejderne var færdiggjort, til sagen modtages i ankenævnet

De påklagede arbejder i 2024 var i gennemsnit 21 måneder gamle, fra arbejdet er afsluttet til sagen blev modtaget i ankenævnet. Det er en måned mindre end 2023.

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. 56 % af sagerne indkom, inden der var gået 12 måneder fra arbejdets afslutning. Det er et fald på 1 procentpoint siden 2023, mens 9 % af sagerne er over 5 år gamle. Det er et fald på 1 procentpoint. Den ældste sag var 2024-10-0488. Forbrugeren klagede over konstruktionsfejl ved vinduer, der er købt og monteret i 2007. Forbrugeren reklamerede i 2008 over vinduespartiet, da der kommer vand i gennem efter montering, hvilket medførte en række skader. Skaderne blev efterfølgende udbedret, men der trak forsat vand ind. I 2023 blev forbrugeren opmærksom på skader, der svarer til de påklagede skader i 2008. Forbrugeren fik ikke medhold i klagen pga. forældelse af kravet i august 2024.



Figur 4: Sager inddelt i "alder"



Figur 5: Fordeling af indkomne sager på måneder i 2024

Maj og november var månederne med flest modtagne sager med henholdsvis 73 og 75 sager. Færrest indkomne sager ses i juni, oktober og december.

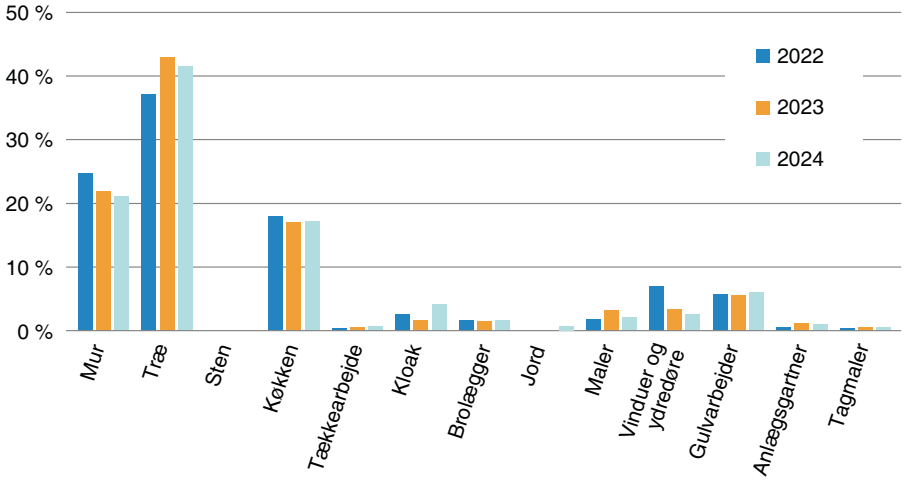
Fordeling på fag og organisation

Tømrerfaget er det største område med 42 % af de modtagne klagesager, det er et fald på 1 procentpoint i forhold til 2023. Murerfaget er også faldet med 1 procentpoint i forhold til året før til 21 %. Køkkensagerne indtager tredjepladsen med 17 % af de indkomne sager, det er som i 2023. Produktklager om vinduer og yderdøre udgør i 2024 3 % af de indkomne sager, mens gulvarbejder tegner sig for 6 %.

	Danske Kloak-mestre	DI Byggeri	Gulv-Branchen	KAF	Uorgan-iseret	Vindues-Industrien	i alt	%
Mur	2	117			43		162	21
Træ		220	1		97		318	42
Sten					1		1	0
Køkken		4		81	47		132	17
Tække		5			1		6	1
Kloak	6	13			13		32	4
Brolægger	1	7			4		12	2
Jord		3			3		6	1
Maler		6			10		16	2
Vinduer og yderdøre		9			9	2	20	3
Gulv		20	1	2	24		47	6
Anlægsgartner					8		8	1
Tagmaler		1			3		4	1
I alt	**9**	**405**	**2**	**83**	**263**	**2**	**764**	**100**

Figur 6: Indkomne sager i 2024 fordelt på fag og organisation

Det fremgår af figur 7, at er 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.



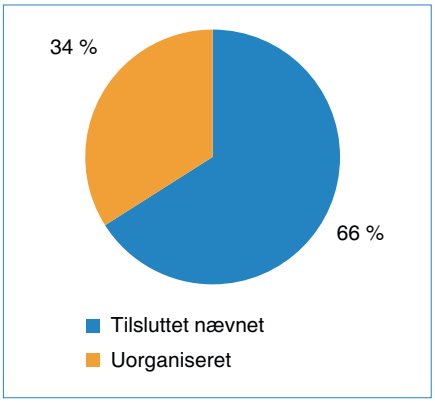
Figur 7: Indkomne sager fordelt på fag de sidste tre år

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 %
2024	66 %	34 %

Figur 9: Fordelingen i % fra 2005 – 2024

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.



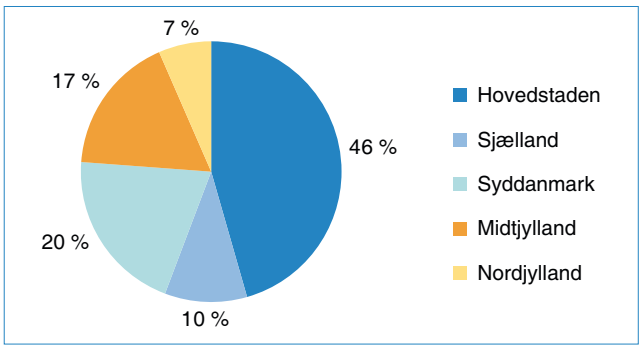
Figur 8: Fordeling af indkomne sager på medlems- og uorganiserede virksomheder

Andelen af klager over uorganiserede virksomheder er 34 %, hvilket er et fald på 4 procentpoint i forhold til 2023.

Fordeling af indkomne sager på geografiske områder

	2024	2023	2022	2021	2020
Hovedstaden	46 %	46 %	44 %	46 %	45 %
Sjælland	10 %	12 %	15 %	15 %	11 %
Sydjylland	20 %	18 %	19 %	18 %	20 %
Midtjylland	17 %	19 %	18 %	17 %	16 %
Nordjylland	7 %	6 %	5 %	4 %	8 %

Figur 10: Fordeling af indkomne sager på geografiske områder 2019 - 2024

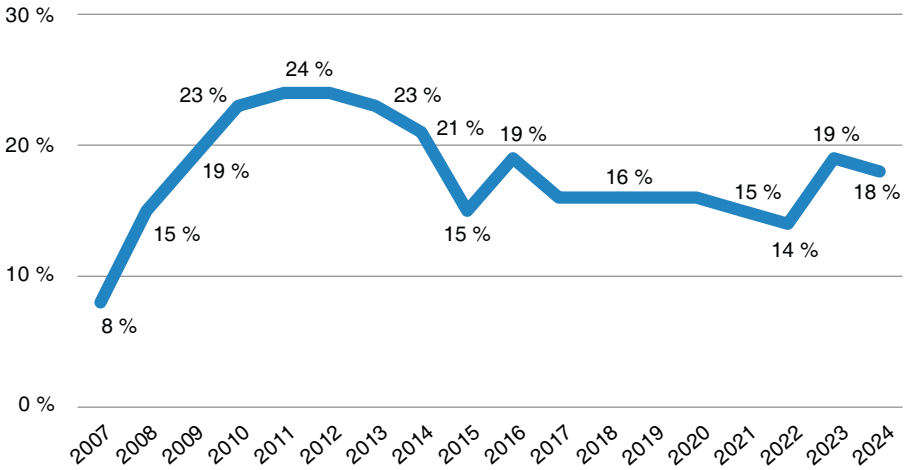


Figur 11: Fordeling af indkomne sager på geografiske områder 2024

De fleste af de indkomne sager kommer fortsat fra hovedstadsområdet, der med 46 % af de indkomne sager svarer til tallet i 2023. Det øvrige Sjælland er faldet til 10 %, mens Sydjylland er steget med 2 procentpoint. Midtjylland er faldet med 2 procentpoint, mens Nordjylland er steget med 1 procentpoint.

Konkurser

Antallet af indkomne klager, hvor den indklagede virksomhed enten er gået konkurs eller er ophørt, er faldet til 18 % af de indkomne sager, hvilket er lavere end i 2023.



Figur 12: Procentsats af indkomne sager over konkursramte virksomheder

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 %
2024	82 %	18 %

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

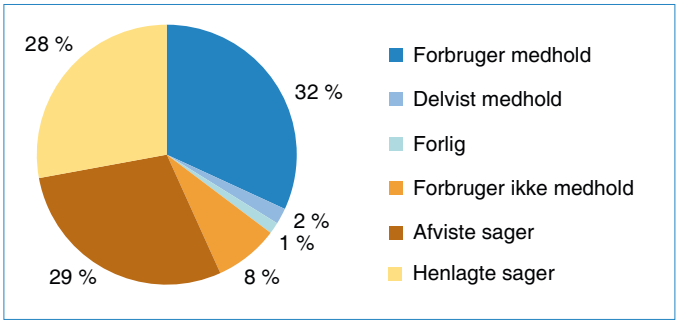
Afsluttede sager i 2024

Ankenævnet afsluttede i alt 736 sager i 2024. Det er 40 flere sager end året før.

	Tilknyttet nævnet	Uorganiseret	Tilknyttet nævnet	Uorganiseret	I alt	2024	2023	2022	2021	2020
Forbruger medhold	174	59	37 %	22 %	233	32 %	36 %	33 %	34 %	34 %
Delvist medhold	14	3	3 %	1 %	17	2 %	2 %	2 %	3 %	3 %
Forlig	3	2	1 %	1 %	5	1 %	1 %	2 %	2 %	3 %
Forbruger ikke medhold	44	13	9 %	5 %	57	8 %	8 %	5 %	7 %	6 %
Afviste sager	124	93	26 %	35 %	217	29 %	25 %	29 %	28 %	28 %
Henlagte sager	112	95	24 %	36 %	207	28 %	28 %	29 %	26 %	27 %
I alt	**471**	**265**	**100 %**	**100 %**	**736**	**100 %**	**100 %**	**100 %**	**100 %**	**100 %**

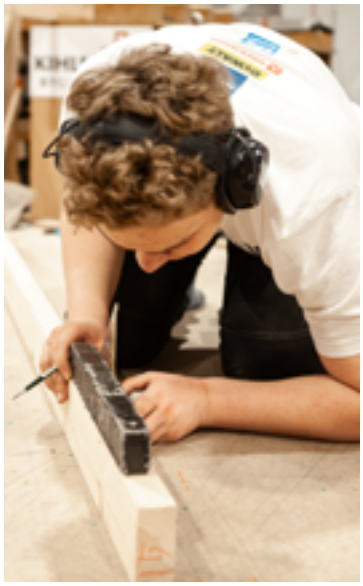
Figur 14: Afsluttede sager med organisation

424 af de 736 afsluttede sager i 2024 er enten blevet afvist fra behandling eller henlagt. Det udgør 58 % af alle de afsluttede sager, hvilket er en stigning på 4 procentpoint i forhold til 2023. Det betyder, at 312 sager er blevet realitetsbehandlet. Det er 18 sager mindre end i 2023. Nedenfor ses de afsluttede sager og deres årsagsfordeling.



Figur 15: Afsluttede sager i 2024 med årsag

Realitetsbehandlede sager



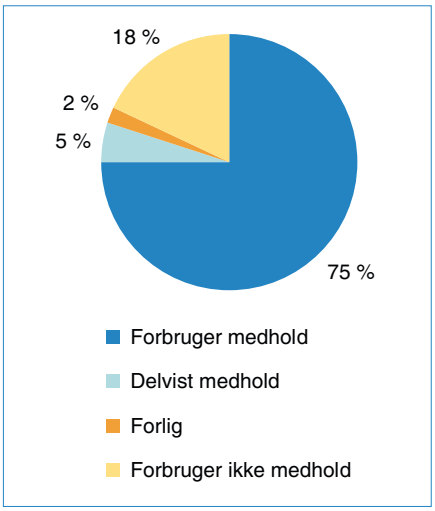
Af de 312 realitetsbehandlede sager har forbrugerne fået helt eller delvist medhold i 80 %, hvilket svarer til 2023.

Forbruger delvist medhold er i lighed med 2023 5 %, mens forbruger fuldt medhold er 75 % som i 2023.

	2024	2024	2023	2022	2021	2020
Forbruger medhold	233	75 %	75 %	79 %	77 %	75 %
Delvist medhold	17	5 %	5 %	5 %	6 %	7 %
Forlig	5	2 %	3 %	6 %	5 %	6 %
Forbruger ikke medhold + forældelse	57	18 %	17 %	11 %	12 %	12 %
	312	**100 %**	**100 %**	**100 %**	**100 %**	**100 %**

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

Forbruger ikke medhold er med 18 % steget med 1 procentpoint i forhold til 2023. Forlig er faldet fra 3 % til 2 %.



Figur 17: Udfald af realitetsbehandlede sager

Udbedringsomkostninger fastsat i nævnets afgørelser

	Gennemsnitlige	Maksimale
Delvist medhold	21.780	47.494
Forbruger medhold	80.641	1.279.875

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 ovenfor, er udbedringsomkostningerne i gennemsnit i sager, hvor forbrugeren får fuldt medhold i sin klage 80.641 kr., hvilket er 8.863 kr. mere end 2023. I kategorien delvist medhold har forbrugerne i gennemsnit fået medhold for 21.780 kr., hvilket er en stigning på 7.272 kr. Det største udbedringsbeløb blev givet i sag **2024-07-0024**, hvor forbrugeren i marts 2024 fik medhold i en sag om anlæggelse af 500 kvadratmeter chaussesten på indkørsel og gårdsplads. Udbedringsomkostningerne blev fastsat til 1.279.875 kr. inkl. moms, idet stenene, der var fæstnet med beton, alle skal bankes op og lægges på ny.

Sagsbehandlingstid

	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Forbruger medhold	5,9	6,1	6,9	7,2	7,1	6,4	6	5,5	5,7	5,9
Delvist medhold	6,0	6,5	5,8	7,5	6,3	5,5	6,2	6,8	6,5	6,2
Forlig	4,1	3,6	5,1	6,5	4,7	3,3	3,6	3,2	3,6	3,2
Forbruger ikke medhold	4,6	5,3	5,7	6,6	5,2	5,1	5,4	5,4	4,7	4,5
Alle realitetsbehandlede sager	**5,2**	**5,4**	**5,9**	**7,0**	**5,8**	**5,1**	**5,3**	**5,2**	**5,1**	**4,9**

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

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for samtlige afsluttede sager i 2024 var 3,6 måneder. Det er et fald i forhold til 2023, hvor den lå på 4,2 måneder.

Gennemsnittet for alle de realitetsbehandlede sager er faldet fra 5,4 måneder i 2023 til 5,2 i 2024. Forbruger fuldt medhold er faldet i gennemsnitlig sagsbehandlingstid fra 6,1 til 5,9 måneder, forbruger ikke medhold er faldet til 4,6 måneder. Forbruger delvist medhold er faldet til 6,0 måneder, mens forlig er steget til 4,1.

Entreprisesum for de indklagede arbejder

	Faktureret	Betalt	Difference	Procent af faktureret
Forbruger medhold	320.245	301.984	18.261	6 %
Forbruger delvis medhold	310.377	302.220	8.158	2 %
Forlig	198.232	193.708	4.524	2 %
Forbruger ikke medhold	173.896	155.715	18.181	11 %
Gennemsnit	**250.688**	**238.407**	**12.281**	**5 %**

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

Den gennemsnitlige entreprisesum ligger, jf. figur 20, på 250.688 kr. for de realitetsbehandlede sager. I 2023 var samme tal 213.350 kr., så niveauet er steget med 37.338 kr., hvilket er en stigning på 15 %. Forbrugerne har i gennemsnit tilbageholdt 12.281 kr. i de realitetsbehandlede sager, hvilket svarer til 5 % af de gennemsnitlige fakturerede beløb.

Den gennemsnitlige entreprisesum for alle afsluttede klagesager var 253.551 i 2024, hvilket er 142.091 kr. mindre end i 2023, svarende til et fald på 36 %.

Omkostninger ved indhentelse af sagkyndig erklæring

De gennemsnitlige honoraromkostninger ved indhentelse af skønserklæringer fremgår af figur 21. Honoraromkostningsniveauet er steget med 7.140 kr. i de sager, hvor forbrugeren får delvist medhold, mens det gennemsnitlige beløb er faldet med 146 kr. i de sager, hvor forbrugeren får helt medhold. I de sager, hvor der indgås forlig, er de gennemsnitlige sagsomkostninger steget med 1.805 kr., og omkostningerne er faldet med 1.042 kr. i de sager, hvor forbrugeren ikke får medhold. Med undtagelse af de sager, hvor forbrugeren gives delvist medhold, har skønsmændenes honorar holdt sig forholdsmæssigt stabilt.

	2024	2023	2022	2021	2020
Forbruger medhold	12.942	13.088	11.406	10.800	10.005
Forbrugeren delvist medhold	16.770	9.630	11.601	11.618	11.836
Forlig	8.363	6.558	9.441	8.842	7.947
Forbrugeren ikke medhold	9.441	10.483	8.352	8.280	6.884
Gennemsnit	**11.879**	**9.940**	**10.200**	**9.885**	**9.168**

Figur 21: Gennemsnitlige honoraromkostninger til skønserklæringer

Afviste og henlagte sager

58 % af alle de afsluttede sager er blevet afvist eller henlagt. Der er tale om 424 sager. De 217 af disse blev afvist, mens 207 sager blev henlagt. Figur 22 viser blandt andet, at de sager, som nævnet afviser med henvisning til vedtægternes § 3, stk. 2, nr. 3, idet de er bevismæssigt uegnet til ankenævnsbehandling, er faldet med 9 procentpoint. Afvisninger jf. vedtægternes § 1, stk. 2, ang. entreprisesummen for nybyggede huse og lejligheder er steget med 4 procentpoint til 9 %.

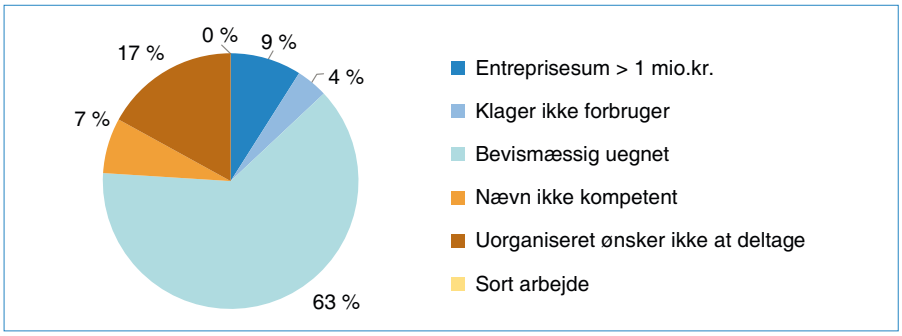
Tallet for de sager, der indgives af klagere, der ikke kan anses for at være private forbrugere, jf. vedtægternes § 6, og § 6, stk. 3 og 4, er, som i 2023, 4 %. Ankenævnet afviste ingen sager i 2024 efter § 3, stk. 2, nr. 5, vedrørende 'sort' arbejde.

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. Ankenævnssagen 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 skønsforretningen. 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 2023 blev 16 % af de afviste sager afvist, fordi forbrugeren ønskede det. I 2024 er tallet steget til 17 %.

Årsag	Antal sager	2024	2023	2022	2021	2020
Entreprisesum > 1 mio.kr.	20	9 %	5 %	4 %	7 %	6 %
Klager ikke forbruger	9	4 %	4 %	3 %	7 %	7 %
Bevismæssig uegnet	135	63 %	72 %	69 %	59 %	68 %
Nævn ikke kompetent	16	7 %	4 %	2 %	7 %	4 %
Uorganiseret ønsker ikke at deltage	37	17 %	16 %	19 %	16 %	11 %
Sort arbejde	0	0 %	0 %	1 %	0 %	2 %
Forældet				2 %	5 %	2 %
	217	**100 %**	**100 %**	**100 %**	**100 %**	**100 %**

Figur 22: Afviste sager med årsag 2019 – 2024



Figur 23: Afviste sager med årsag 2024

207 sager blev henlagt i 2024. 116 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 67 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 24 sager til hhv. Håndværkets Ankenævn og Ankenævnet for Tekniske Installationer i 2024.

	Tilknyttet nævnet	Uorganiseret	Tilknyttet nævnet	Uorganiseret	**I alt**	2024
Forbruger lukker	80	36	71 %	38 %	**116**	56 %
Sekretariatet lukker	32	35	29 %	37 %	**67**	32 %
Videresendt til andre ankenævn		24	0 %	25 %	**24**	12 %
i alt	**112**	**95**	**100 %**	**100 %**	**207**	**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 erhvervsejendomme, 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 **2024-01-0121** købte en lejlighed, hvor en virksomhed havde udført en udvidelse af badeværelset i 2016 for lejlighedens tidligere ejer. Sagen blev afvist af formanden i marts 2024.

Samme problematik gør sig gældende i sag **2024-02-0207** hvor klageren indgav en sag over et utæt tag. Taget var lavet for husets tidligere ejer, så klageren var ikke del af en entrepriseaftale. Klagen blev derfor afvist fra behandling i april 2024.

Forbrugeren i sag **2024-02-0762** indgav sagen vedrørende et utæt tag i december 2024. Det fremgik af sagen, at arbejdet var udført på forbrugerens sommerhus, og at sommerhuset blev brugt til udlejning. Forbrugeren gav på ankenævnets forespørgsel nærmere oplysning om, hvor mange uger sommerhuset har været udlejet i henholdsvis 2024 og var booket i 2025. Det drejede sig om henholdsvis 260 dage og 148 dage.

Sagen blev afvist fra behandling i december 2024 med følgende begrundelse:

”Efter oplysningerne om det tidsmæssige omfang af udlejningen af sommerhuset finder formanden, at arbejdet ikke kan anses for at være bestilt til ikke erhvervsmæssig udnyttelse.

Klageren kan som følge heraf ikke anses for at være forbruger i vedtægternes forstand, og betingelserne i vedtægterne for at behandle sagen er derfor ikke opfyldt. Formanden afviser herefter sagen fra behandling ved ankenævnet”.

Sag **2024-04-0425** blev afvist fra behandling i august 2024 fordi klageren oplyste, at sommerhuset i 2023 har været udlejet i 190 dage, og i 2024 var udlejet i 149 dage. Klageren oplyste, at sommerhuset var lejet ud hele året, undtagen de dage som klageren havde spærret til eget brug, hvilket i 2023 var 38 dage og i 2024 var 80 dage. Arbejdet kunne derfor anses for at være bestilt til erhvervsmæssig udnyttelse, og klageren kunne som følge heraf ikke anses for at være forbruger i vedtægternes forstand.

Klageren i sag **2024-04-0677** oplyste, at ejendommens 1. sal er udlejet til en familie, og at der findes en ferielejlighed på 2. sal. Køkkenarbejdet, der klages over, vedrører både 1. og 2. sal. Ved en søgning på ejendommen på Google ledes man til en hjemmeside, hvoraf fremgår, at lejligheden på 2. sal udbydes til udlejning.

Under disse omstændigheder fandt formanden efter en helhedsvurdering, at betingelserne for ankenævnsbehandling i vedtægternes § 6, stk. 1 og 3, ikke var opfyldt, idet arbejdet ikke kunne anses for at være bestilt til ikke-erhvervsmæssig udnyttelse.

Uorganiserede virksomheder under konkurs – ny praksis

Ankenævnet har i de senere år afvist klagesager mod visse uorganiserede virksomheder, der er under konkursbehandling, og hvor konkursboet ikke har ønsket at indtræde i klagesagens behandling. Afvisningerne er sket for at undgå at bruge ressourcer på at behandle sager, hvor klagesagsbehandlingen alligevel ikke kan hjælpe forbrugeren. Ankenævnet har i afvisningsafgørelserne henvist forbrugerne til at opgøre et krav og anmelde det til betaling i konkursboet. Der er tale om forbrugere, der har indgået aftale med en uorganiseret virksomhed i selskabsform, der efterfølgende er taget under konkursbehandling. Hvis ankenævnet straks afviser sagen, har forbrugeren mulighed for at anmelde et krav i konkursboet. Ankenævnets tidligere praksis med at behandle disse sager har vist sig at medføre, at forbrugerens mulighed for at anmelde et krav i boet efter en sagsbehandling i ankenævnet ofte er forpasset, idet konkursboet er afsluttet, før sagen kan færdigbehandles ved ankenævnet. Selv om ankenævnets sagsbehandling fører til, at forbrugeren får medhold, vil afgørelsen være uden værdi for forbrugeren, idet virksomheden efter afsluttet konkursbehandling ikke eksisterer mere, og virksomheden ikke er dækket af en garantiordning.

Det er vigtigt at bemærke, at ankenævnets praksis som udgangspunkt ikke gælder personligt ejede virksomheder. Forbrugere, der har klager mod personligt ejede virksomheder under konkursbehandling, har således mulighed, for at få deres sag behandlet af ankenævnet, hvis det vurderes, at der er en reel mulighed for at en afgørelse fra ankenævnet kan have værdi for forbrugeren.

I sag **2023-01-0625** har forbrugeren klaget over kvaliteten af virksomhedens udførelse af fuger omkring tre vinduer. Arbejdet var efter det oplyste udført i forbindelse med andre udførte håndværksarbejder, der var faktureret med i alt 74.680 kr., som blev betalt af forbrugeren.

Den indklagede virksomhed er under konkursbehandling, og konkursboets kurator har meddelt, at konkursboet ikke indtræder i sagens behandling ved ankenævnet. Den indklagede virksomhed var ikke tilknyttet Byg Garanti på aftaletidspunktet, og virksomhedens økonomiske ansvar for eventuelle mangler vil derfor ikke være dækket af denne ordning. Sagen blev afvist fra behandling i januar 2024. Formanden anførte:

”Ankenævnet finder, at forbrugeren i en situation som den foreliggende må henvises til at opgøre et økonomisk krav vedrørende de påberåbte mangler og anmelde det til betaling i konkursboet”.

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 forurenet jord) samt klager over leverancer af vinduer, yderdøre og køkkenelementer.

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

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

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.

Der var tale om et produktkøb i sag **2024-01-0272**. Forbrugeren havde indkøbt nogle betontrappesten fra den indklagede virksomhed. Stenene var ikke købt med montering. Sagen blev afvist fra behandling i maj 2024.

Sag **2024-10-0036** handlede om et vindueskøb. Sagen blev afvist fra behandling af sekretariatet med henvisning til vedtægternes § 1, stk. 1, i februar 2024, fordi sagen alene omhandlede et erstatningskrav, fordi betingelserne for tilskud fra Energistyrelsen ikke kunne opfyldes.

Forbrugeren i sag **2024-12-0516** klagede over virksomhedens udførelse af fliserens (højtryksrensning) og imprægnering mv. på udendørsarealer på forbrugerens ejendom. Ankenævnet fandt, at en arbejdsydelse som den omhandlede ikke er omfattet af de håndværksfaglige ydelser, som Byggeriets Ankenævn efter vedtægterne har kompetence til at behandle klager over. Ankenævnet afviste derfor sagen fra behandling ved ankenævnet i oktober 2024.

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.

Efter § 3, stk. 3, nr. 4, i forældelsesloven gælder der en absolut forældelsesfrist på 10 år. Fristen regnes fra tidspunktet for arbejdets færdiggørelse og kan kun afbrydes ved foretagelse af retslige skridt.

Forbrugeren i sag **2024-11-0022** klagede over revner i et køkkengulv udført i beton, der allerede få dage efter udførelse i maj 2018 begyndte at slå store revner. Forbrugeren reklamerede til virksomheden i 2018, men blev afvist. Forbrugeren havde herefter ikke kontakt til den indklagede virksomhed. Sagen blev indgivet til ankenævnet i januar 2024, og kravet kunne derfor anses for forældet. Forbrugeren fik derfor ikke medhold i sagen.

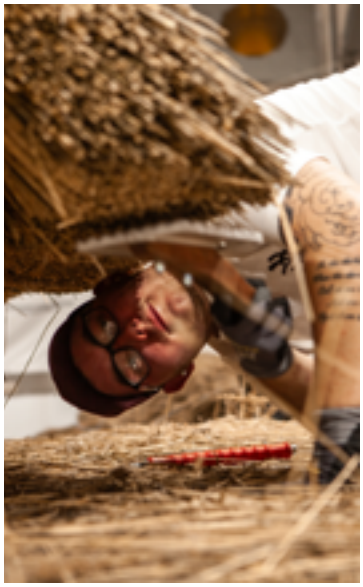
Sag **2024-10-0488** omhandlede konstruktionsfejl på et vinduesparti. Vinduespartiet blev indkøbt i 2007. Forbrugeren reklamerede i 2008, da der kommer vand ind, hvilket medførte en række skader. Skaderne blev udbedret i 2008, men der trak forsat vand ind, hvilket forbrugeren reklamerede over til virksomheden i 2023. Virksomheden ville ikke tilbyde udbedring i 2023. Sagen blev indgivet i ankenævnet i august 2024. Forbrugerens krav blev anset for forældet samme måned.

Sag **2024-04-0504** vedrører en køb i af en køkkenbordplade med forkerte mål, som blev monteret i forbrugerens sommerhus. Forbrugeren opdagede fejlen, da bordpladen var monteret i 2019 og kontaktede leverandøren herom. Leverandøren erkendte fejlen og ville gerne erstatte bordpladen, men på grund af coronanedlukningen skete det ikke. Sagen blev forelagt formanden, der i september 2024 afgjorde sagen med følgende begrundelse:

”Det fremgår af sagen, at forbrugeren den 30. december 2019 opdagede mangler ved den omhandlede bordplade, og at forbrugeren klagede over bordpladen til den indklagede virksomhed den 7. januar 2020. Den 30. januar 2020 meddelte virksomheden, at den ville levere en ny bordplade til forbrugeren uden beregning. Parterne havde i februar 2020 en mailkorrespondance om spørgsmål vedrørende bordpladen. Herefter skete der efter det oplyste intet i sagen, før forbrugeren den 2. april 2024 rettede henvendelse til virksomheden, som meddelte, at den anså sagen for sluttet, hvorefter forbrugeren klagede til ankenævnet den 22. august 2024.

Under disse omstændigheder må forbrugerens krav anses for forældet på tidspunktet for klagens indgivelse til ankenævnet den 22. august 2024, og der kan derfor ikke gives ham medhold i sagen”.

I sag **2024-04-0193** har forbrugeren oplyst, at de påberåbte fejl med afskalninger på køkkenelementer blev opdaget i 2020, og at der første gang blev rettet henvendelse til den indklagede virksomhed om problemerne i 2021. Forbrugeren har indgivet klage over køkkenelementerne ved klageskema, der er modtaget i ankenævnet den 20. marts 2024. Under disse omstændigheder må forbrugerens krav på tidspunktet for klagens indgivelse til ankenævnet anses for forældet, og der kan derfor ikke gives medhold i sagen.



Bevismæssigt uegnet

Som anført i figur 23 blev 63 % 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.

Det fremgår af **2024-11-0190**, at det påklagede gulv delvist er blevet udbedret af en anden håndværksvirksomhed og af forbrugerens kæreste, og at der nu er pålagt trægulv. Forbrugeren klagede ikke over, at undergulvet fortsat var skævt, men at den indklagede virksomheden ikke havde leveret den opretning af undergulvet, som var aftalt. Idet manglerne ikke ville kunne besigtiges, blev sagen afvist fra behandling i marts 2024 med følgende begrundelse:

"En afgørelse i sagen vil på baggrund af klagepunktets karakter og oplysningerne i sagen kræve, at der gennemføres en nærmere bevisførelse i form af blandt andet parts- og vidneforklaringer. En sådan bevisførelse kan ikke finde sted for ankenævnet, der kun behandler sager på skriftligt grundlag. Formanden finder på denne baggrund, at sagen er uegnet til ankenævnsbehandling på skriftligt grundlag og afviser derfor sagen som bevismæssigt uegnet til ankenævnsbehandling, jf. vedtægternes § 3, stk. 2, nr. 3".

Problematikken omkring udbedring af mangler gjorde sig også gældende i sag **2024-01-0208**, hvor forbrugeren klagede over kvaliteten af den indklagede virksomheds udførelse af vådrumsmembran og fuger mellem klinker i et badeværelse. Forbrugeren havde samtidig indgivet en klagesag over en tømrervirksomhed. Sagen mod tømrervirksomheden var på henvendelse fra forbrugeren afsluttet, idet forbrugeren oplyste, at tømrervirksomheden havde foretaget udbedring, og i forbindelse hermed udskiftet klinkerne med linoleum, og at der derfor ikke længere var behov for vådrumssikring. Forbrugeren fandt fortsat, at den indklagede virksomhed bar et ansvar for, at det har været nødvendigt at udskifte gulvbelægningen. En afgørelse i sagen ville kræve en nærmere bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer. Sagen blev afvist i juni 2024.

Sag **2024-11-0011** vedrører spørgsmålet om økonomisk kompensation for forsinkelse og ekstraudgifter for forbrugeren i forbindelse med den indklagede virksomheds gulvarbejde. Ankenævnet tager efter fast praksis ikke stilling til spørgsmål om økonomisk kompensation for forsinkelse mv., idet behandlingen af sådanne spørgsmål forudsætter, at der gennemføres en nærmere bevisførelse, som ikke kan finde sted for ankenævnet. Formanden afviste derfor sagen fra behandling ved ankenævnet i januar 2024.

Vinduessagen **2024-10-0219** blev afvist fra behandling i maj 2024. Forbrugeren havde efter det oplyste foretaget bestilling af 4 vinduer på den indklagede virksomheds hjemmeside. Da forbrugeren efterfølgende ville bestille et ekstra vindue, blev der i stedet bestilt 5 yderligere vinduer. Virksomheden afviste forbrugerens krav om tilbagebetaling for de ekstra vinduer med henvisning til salgs- og leveringsbetingelserne. Formanden afviste sagen med følgende begrundelse:

"Formanden finder, at der er usikkerhed om bedømmelsen af aftalegrundlaget, og at sagen rummer principielle aspekter om betydningen af salgs- og leveringsbetingelserne sammenholdt med forbrugerens adfærd i forbindelse med bestillingerne. Sagen har derfor en betydelig kompleksitet, og der er en sådan usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger, at sagen efter en samlet helheds-

vurdering skønnes uegnet til ankenævnsbehandling på skriftligt grundlag".

Sager, hvor de påklagede mangler er udbedret ved andre enten inden sagen indbringes eller umiddelbart efter sagen er indbragt, afvises fra behandling. Sag **2024-07-0562** blev afvist i oktober 2024. Sagen omhandlede brosten i en indkørsel, der var lagt skævt. Forbrugeren fik en anden virksomhed til at foretage udbedring, inden der kunne afholdes syn og skøn.

Det fremgik af sag **2024-02-0170** om et utæt tagpaptag, at klagepunkterne var blevet udbedret af en anden virksomhed. Der var også uenighed mellem parterne om de aftalemæssige forhold, herunder vedrørende murkroner. Det var derfor ikke være muligt for en skønsmand fra ankenævnet at besigtige og konstatere eventuelle fejl og mangler ved den indklagede virksomheds arbejde, ligesom der kunne være behov for bevisførelse om parternes aftale og rækkevidden af den indklagede virksomheds eventuelle ansvar

Formanden fandt på denne baggrund, at en afgørelse i sagen ville kræve en nærmere bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer om sagens forløb og om resultatet af virksomhedens arbejde.

Sag **2024-02-0154** startede med en aftale om tagvinduesudskiftning, men udviklede sig til også at indbefatte udskiftning af hele taget. Parterne var uenige om den fakturerede pris og om, hvorvidt undertaget var lagt korrekt. Sagen blev afvist fra behandling i marts 2024 med følgende begrundelse:

"Det fremgår af sagen, at forbrugeren har indkøbt byggematerialer, herunder undertag. Der har desuden i et vist omfang været tale om medbyg. Virksomhedens pris er fastsat på grundlag af medgået tid. Der er enighed om, at undertaget ikke er ført helt ud til endegavlene, men parterne har ikke kunnet blive enige om, hvordan der skal forholdes med betalingen.

Formanden finder efter en samlet vurdering, at sagen er uegnet til ankenævnsbehandling på skriftligt grundlag".

Forbrugeren i sag **2024-01-0139** indgik aftale med den indklagede virksomhed om opførelsen af en tilbygning. Arbejdet, der blev færdiggjort i 2014, fremstår med krakelerende pudsfacader. Den indklagede virksomhed gik konkurs under opførelsen, men den samlede entreprise for opførelse af tilbygningen blev købt af et andet firma. Forbrugeren oplyste, at arbejdet fortsatte uden at ejeren af virksomheden informerede om konkursen, og det var først da hun opdagede, hvorledes situationen stod til, at ejeren nævnte, at hans andet firma ville færdiggøre arbejdet. Byggeriets Ankenævn afviste ved kendelse af 25. marts 2024 sagen fra behandling ved ankenævnet med den begrundelse, at sagen var uegnet til ankenævnsbehandling, jf. vedtægternes § 3, stk. 2, nr. 3. Der blev i den forbindelse henvist til det forhold, at der ikke forelå fakturaer vedrørende det pågældende arbejde, hverken fra den indklagede virksomhed eller fra den virksomhed, der efter det oplyste overtog entreprisen. Der foreslå dermed heller ikke et CVR-nr. på den virksomhed, der overtog arbejdet. Forbrugeren fremsendte efterfølgende yderligere oplysninger til sagen, herunder nogle stadeopgørelser og fakturaer fra den indklagede virksomhed, hvorefter sagens behandling blev genoptaget. Sagen fortsatte derfor med afholdelse af syn og skøn. Skønsmanden konstaterede mangler ved det udførte arbejde, men oplyste samtidig, at projektet både blev udført, tilsynsført og afleveret til en arkitekt. Sagen blev derfor igen afvist fra behandling på nævnsmøde i august 2024 med følgende begrundelse:

”Efter oplysningerne i sagen, består der en betydelig usikkerhed om, hvorvidt det er den indklagede virksomhed eller virksomheden […] der kan anses for at være den udførende virksomhed og dermed ansvarlige virksomhed i forhold til eventuelle mangler ved arbejdet. Der er endvidere spørgsmål om, hvorvidt nogle af de påberåbte mangler kan medføre ansvar for forbrugerens byggetekniske rådgiver (arkitekt)”.

Sag **2023-10-0377** omhandlede udskiftning af vinduer i forbrugerens hus. Parterne kunne ikke blive enige om forløbet, og om hvorvidt vinduerne var leveret i en forkert størrelse. Sagen blev afvist fra behandling på nævnsmøde i februar 2024. Nævnet anførte følgende:

”Ankenævnet har gennemgået det skriftlige materiale, herunder bl.a. skønserklæringen med tilhørende fotografier og parternes indlæg i sagen. Ankenævnet finder på denne baggrund, at det udførte arbejde ikke er afsluttet, hvilket efter det foreliggende skyldes, at forbrugeren har forhindret udbedring af mangler, afslutning af arbejdet og omlevering, da forbrugeren var af den opfattelse, at virksomheden havde taget forkert mål til døre og vinduer. Det er imidlertid ikke tilfældet efter syns- og skønserklæringen.

Ankenævnet finder på det foreliggende grundlag, at virksomhedens arbejde ikke er afsluttet, da forbrugeren har udelukket virksomheden fra byggepladsen. Parternes mellemværende skal derfor opgøres på grundlag af en stadeopgørelse. Ankenævnet beskæftiger sig efter fast praksis ikke med stadeopgørelser, hvorfor sagen afvises fra behandling ved ankenævnet”.

Byggetekniske erfaringer

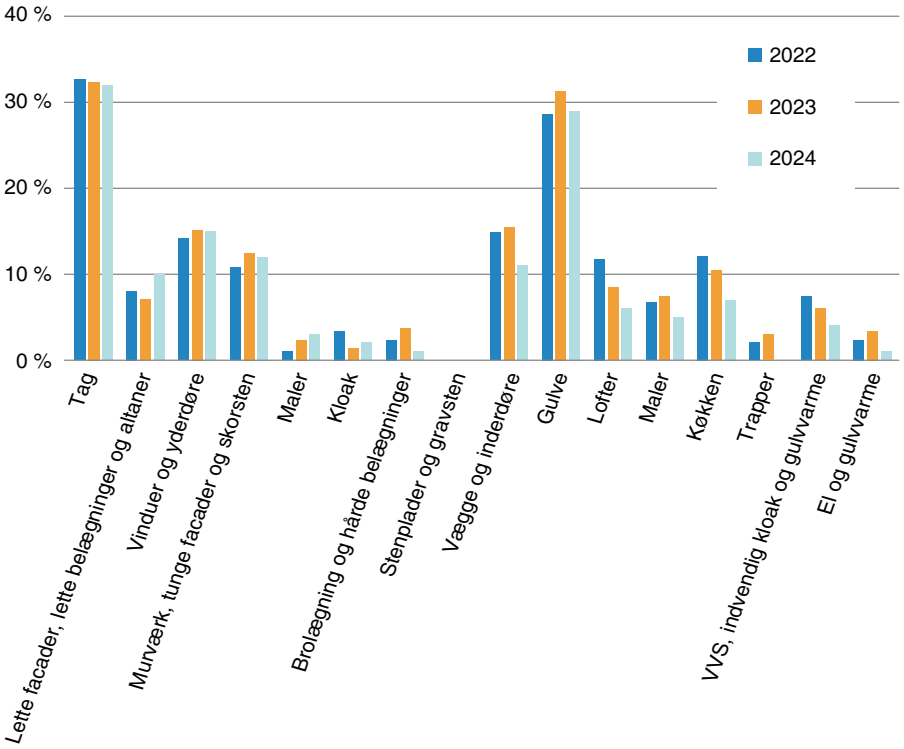
I forbindelse med de sager, der realitetsbehandles ved Byggeriets Ankenævn, afholdes der en besigtigelse af det udførte arbejde, en såkaldt skønsforretning.

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 2024. Tallene i statistikkerne svarer derfor ikke nødvendigvis til statistikken over realitetsbehandlede sager i samme periode, da nogle sager f.eks. er registreret ultimo 2024, 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 2022, 2023 og 2024 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.



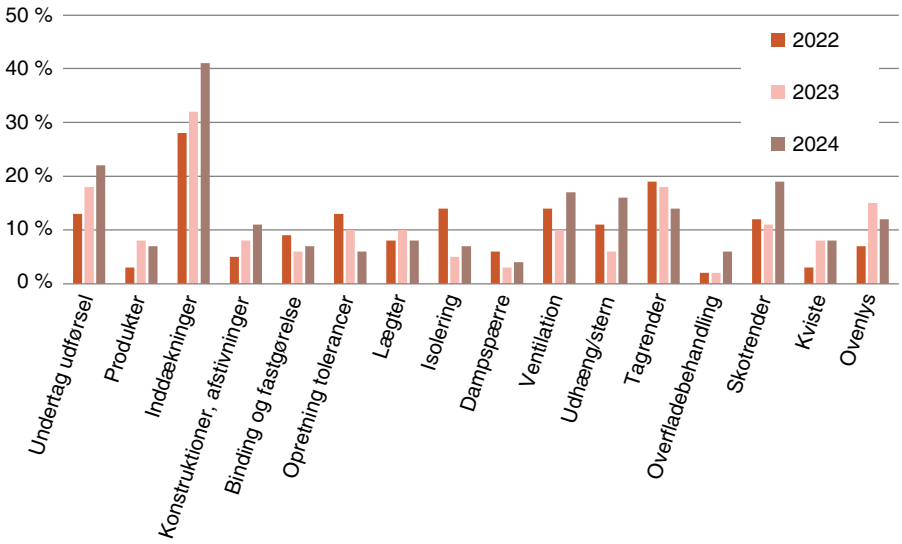
Figur 25: Bygningsdele med registrerede mangler siden 2022

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 hyppigt, fordi kategorien indeholder alle former for gulvarbejder. Herefter følger vinduer og yderdøre og murværk, tunge facader og skorsten.

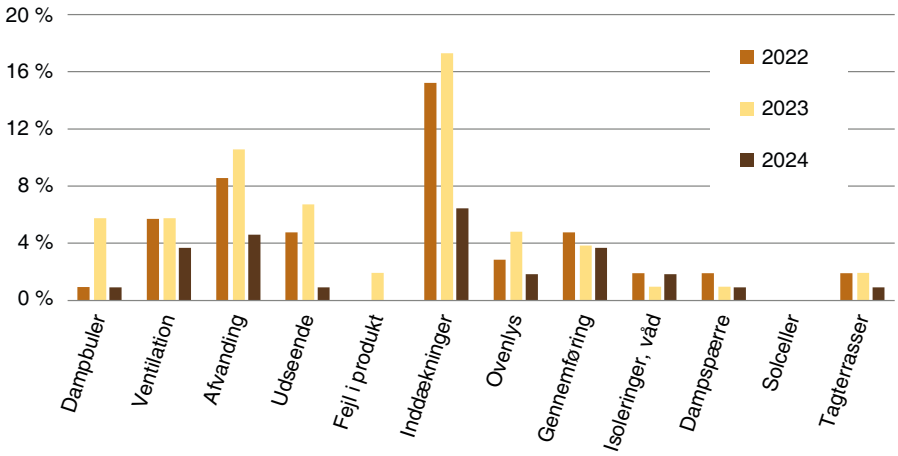
Tømrerarbejde

I 2024 var 42 % af alle indkomne sager træsager. En stor del af disse sager vedrører tagarbejde både i forbindelse med udskiftning af tag og ved renoveringer. Registreringerne angående tagsager er det samme i 2023 og 2024. Tag er sammen med gulvarbejder fortsat de største områder. Langt 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, skotrender og ventilation, mens der f.eks. kun er få registreringer vedrørende dampspærre, opretning og overfladebehandling.

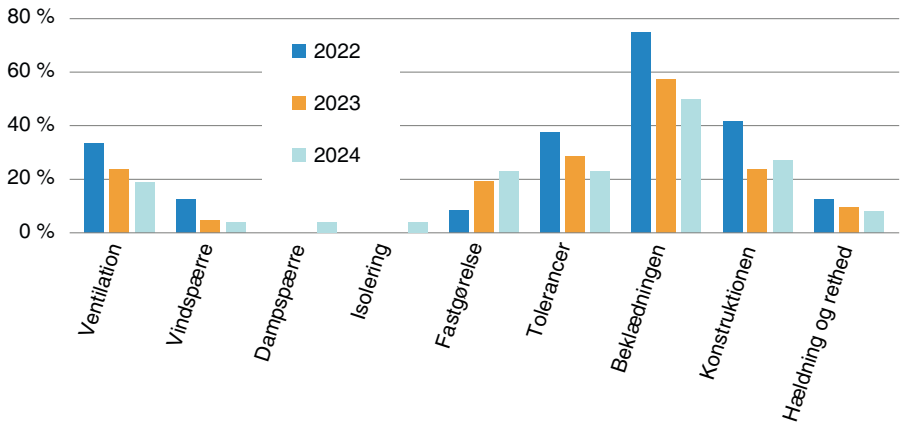


Figur 26: Udførelsesmæssige problemer ved tegl-, beton-, fibercement- og metaltage



Figur 27: Udførelsesmæssige problemer ved tagpaptage

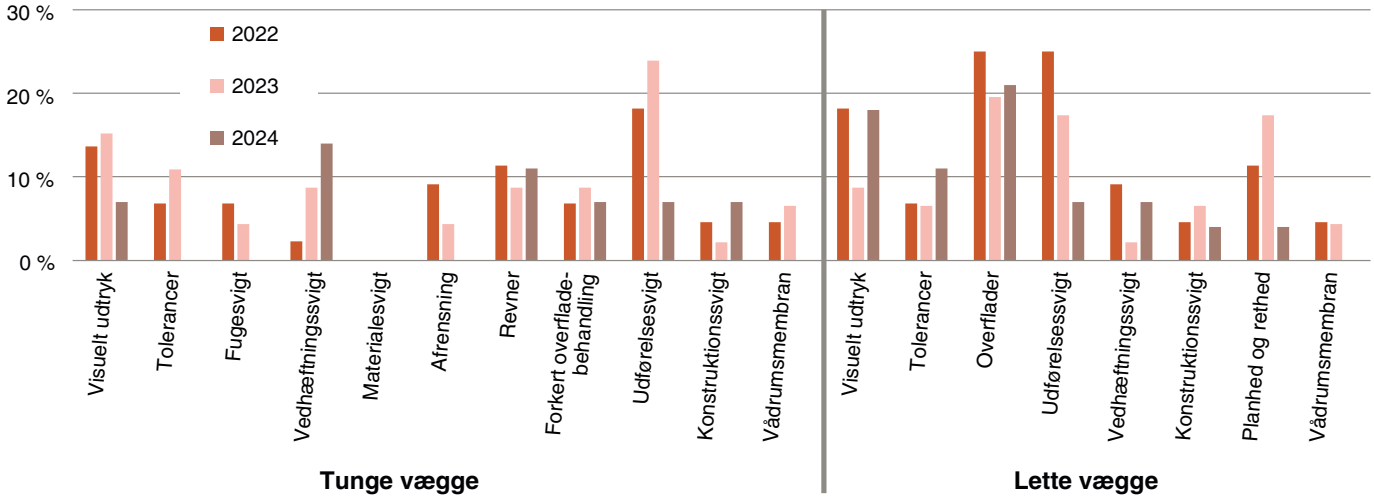
For så vidt angår tagpaptage viser registreringerne, at de største problemer er inddækninger og afvanding, men at der også er set mangler ved gennemføringer og ventilation.



Figur 28: Lette facader, belægninger og altaner

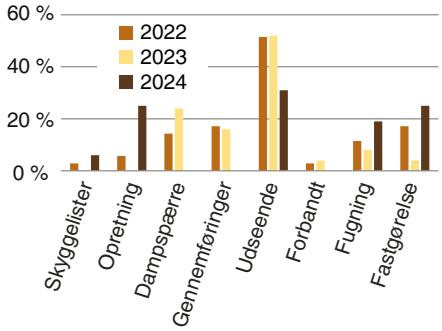
Lette facader er f.eks. træbeklædning på huse. Lette belægninger er træterrasser eller anden udvendig belægning, der ikke er sten. De registrerede mangler ved lette facader, lette belægninger og altaner er fortsat monteringsfejl ved beklædningen, konstruktionen og ventilation.

Angående de tunge vægge (fx mursten eller klinker) handler det om vedhæftningssvigt og revner. For så vidt angår de lette vægge (fx gips eller trævægge) er overflader, visuelt udtryk og tolerancer registreret hyppigst.



Figur 29: Indendørs lette og tunge vægge

De fleste registreringer angående lofter handler i 2024 om udseendet, opretning og fastgørelse. Forbandt og dampspærre forekom slet ikke i 2024.

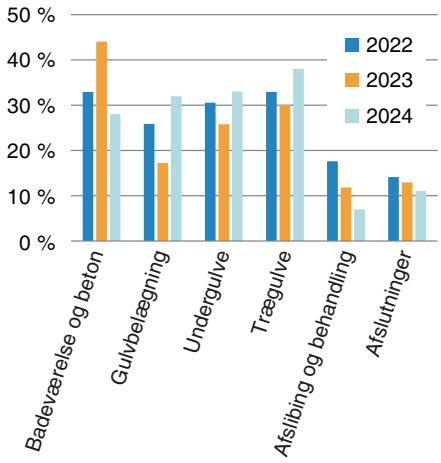


Figur 30: Lofter

Gulve

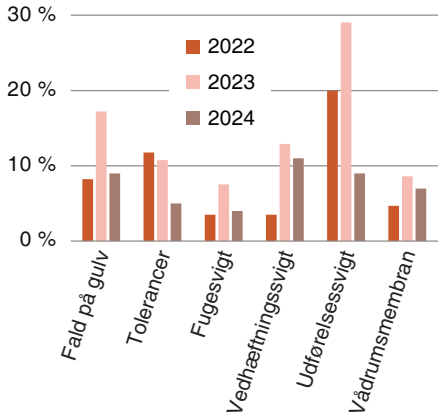
På trods af at gulvsager de sidste tre år alene har udgjort 6 % af alle indkomne sager, kommer gulvarbejde hvert år ind lige under niveau med tagsager. Dette skyldes, at en sag kun bliver oprettet som en gulvsag, hvis den kun handler om gulve. En træsag eller en mursag har ofte mange forskellige klagepunkter,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

Registreringerne viser, at manglerne i 2024 vedrørende gulvarbejder hovedsageligt var trægulve, undergulve og gulvbelægning. Afslibning og behandling er faldet i registreringerne.



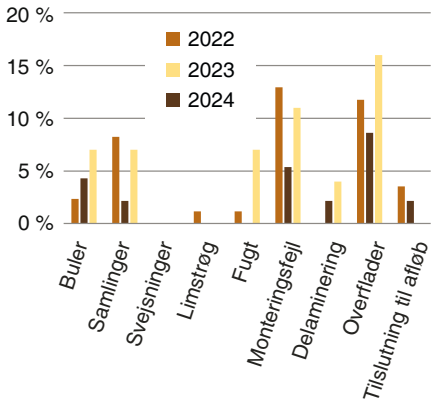
Figur 31: Registreringer vedrørende gulvarbejder

Manglerne ved badeværelses- og betongulve er i 2024 oftest vedhæftelsessvigt og fald på gulv samt udførelsessvigt. Fugesvigt og tolerancer ses ikke registreret så hyppigt.



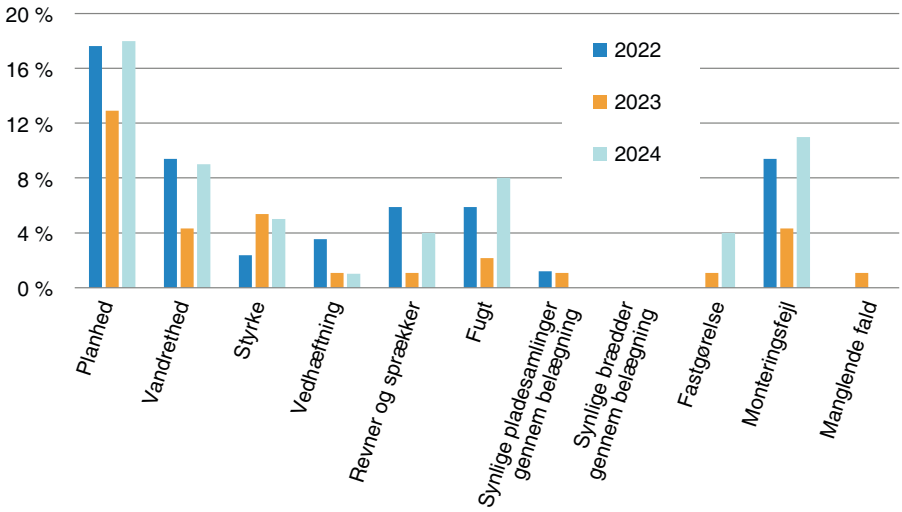
Figur 32: Badeværelse og beton

Hvad angår gulvbelægningsarbejder som vinyl, linoleum eller gulvtæpper mm. drejer registreringerne sig igen i 2024 om overflade- og monteringsfejl samt buler og samlinger.



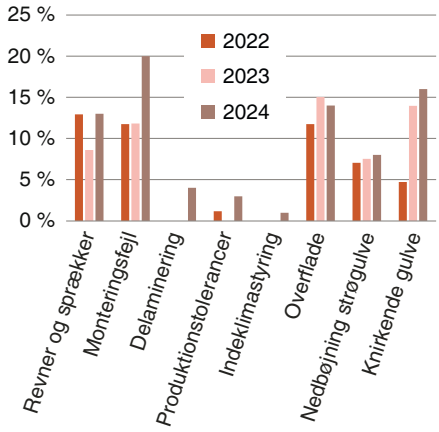
Figur 33: Gulvbelægningsarbejder

Problemerne ved undergulve ses at være planhed, monteringsfejl og vandrethed, men synlige pladesamlinger og synlige brædder gennem belægningen slet ikke er registreret.



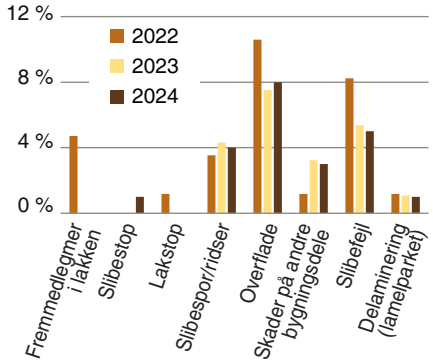
Figur 34: Undergulve

Det hyppigst registrerede vedrørende trægulve i 2024 er monteringsfejl, knirkende gulve, overfladefejl og revner og sprækker.

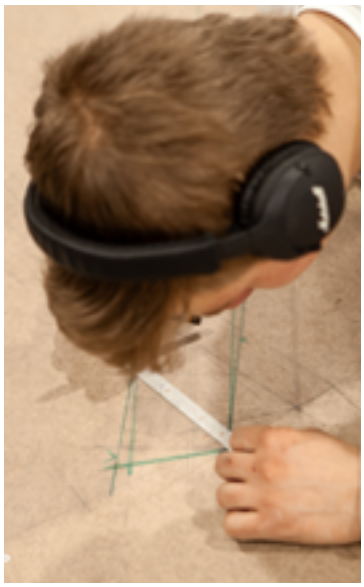


Figur 35: Trægulve

I 20234 er overflade igen den hyppigst registrerede mangel angående afslibning og behandling af gulve. Slibefejl og skader på andre bygningsdele ses også registreret.

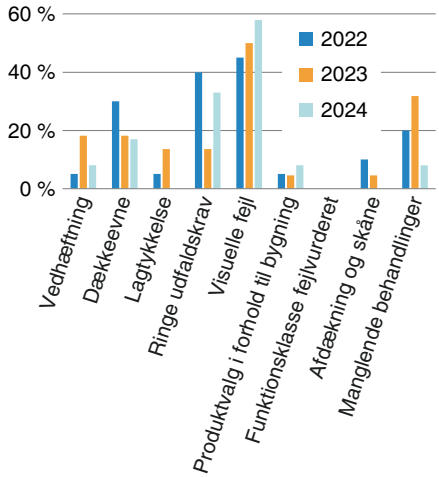


Figur 36: Afslibning og behandling

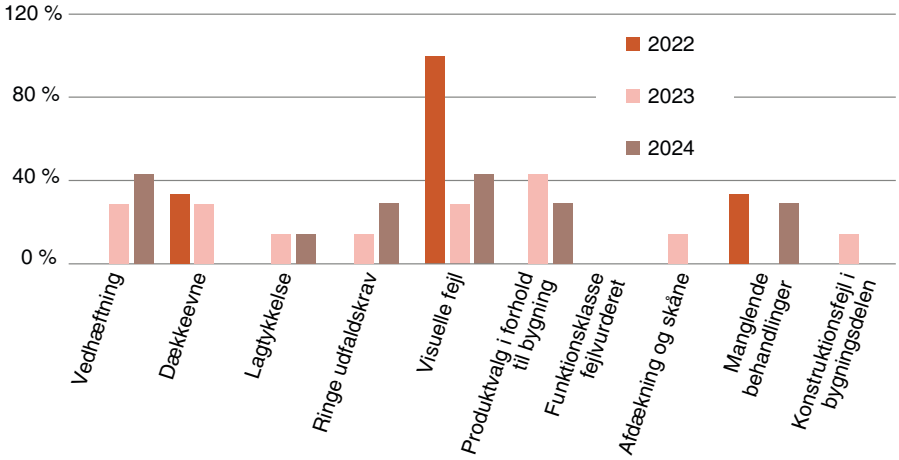


Inden- og udendørs malerbehandling

Manglerne ved det indendørs malerarbejde ses at være visuelle fejl og ringe udfaldskrav. Funktionsklasse fejlvurderet og manglende afdækning er ikke registreret.



Figur 37: Indendørs malerbehandling



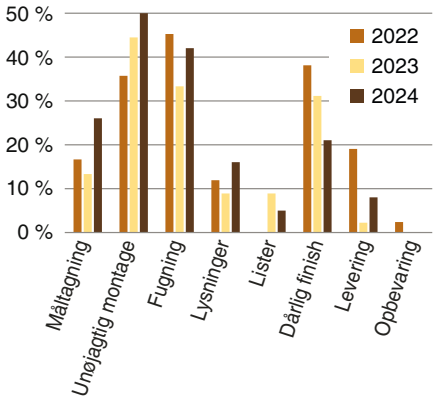
Figur 38: Udendørs malerbehandling

For så vidt angår udvendig malerbehandling ses flest registreringer ved manglende vedhæftning og visuelle fejl, ringe udfaldskrav, manglende behandlinger og forkert produktvalg i forhold til bygningsdelene.

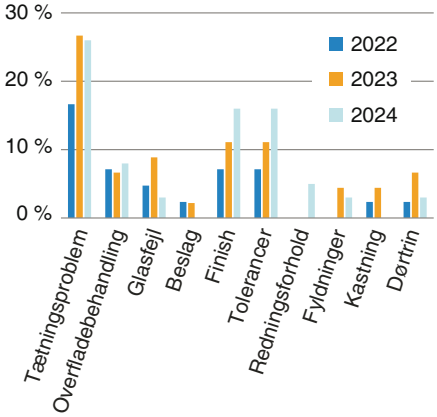
Vinduer

Klager over vinduer omhandler både monteringen og selve vindueselementerne med tilhørende tilsætninger, vindueshylder, indfatninger og fugearbejder. Den overvejende del af registreringerne vedrører unøjagtig montage, men også, lysninger, fugning, måltagning og finish ses registreret i 2024

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

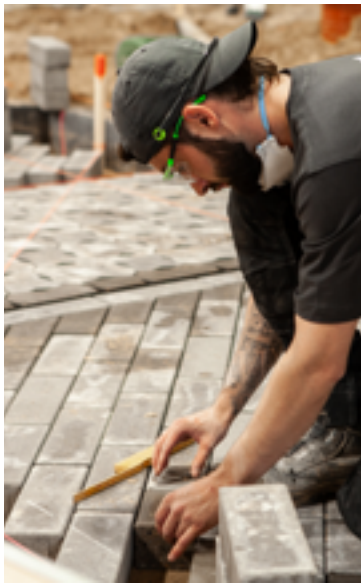


Figur 39: Udførelsesmæssige problemer ved montering af vinduer



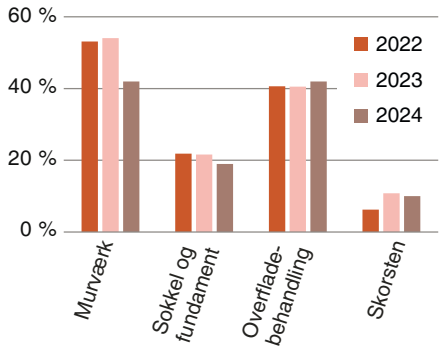
Figur 40: Mangler ved vinduer og yderdøre

Murerarbejde

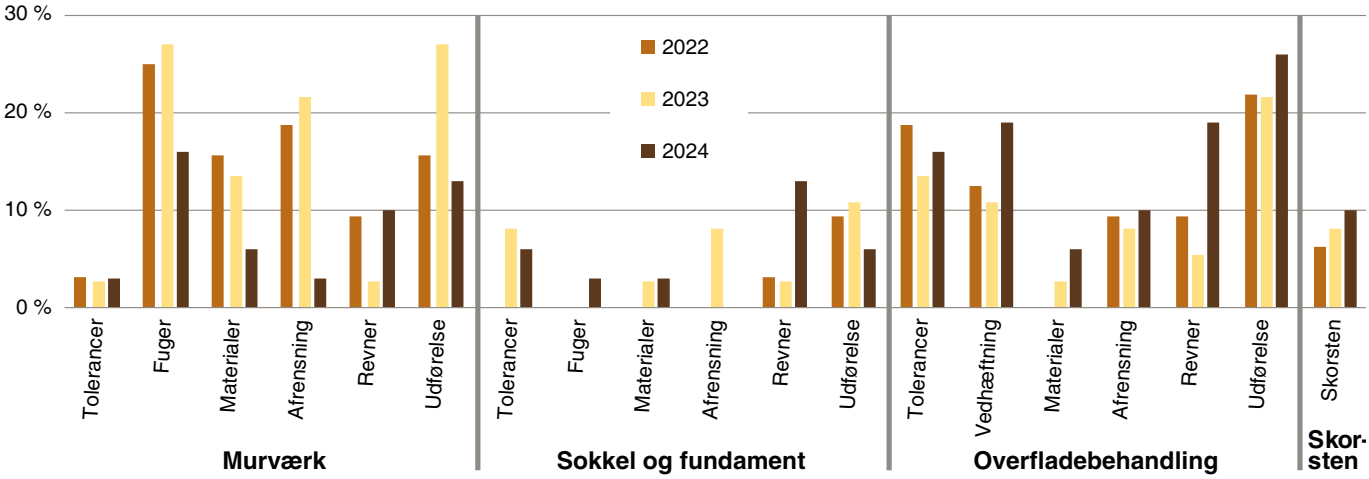


Klagesagerne vedrørende murerarbejde omhandlede fortrinsvis opbygning af murværk og overfladebehandling. Murværk er faldet lidt, mens overfladebehandling er steget med et enkelt procentpoint. Både skorsten, sokkel og fundament er faldet lidt i forhold til året før.

Udvendig overfladebehandling handler om f.eks. pudsarbejde, vandskuring 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

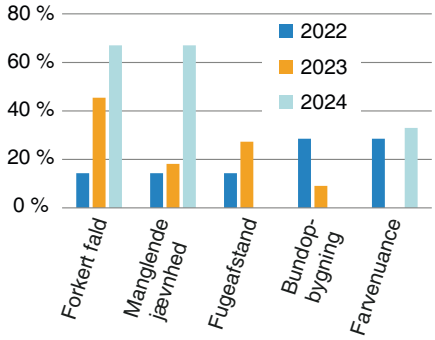


Figur 42: Murerarbejde

De registrerede mangler ved murværk omhandler oftest fuger, afrensning og udførelse. For soklernes vedkommende omhandler registreringerne revner, udførelsen og tolerancer. Overfladebehandlingsregistreringerne vedrører udførelse, revner og vedhæftning (fx at pudsearbejdet er udført i frostvejr med skader til følge), men der ses også registreringer ved tolerancer.

Brolægning og hårde belægninger

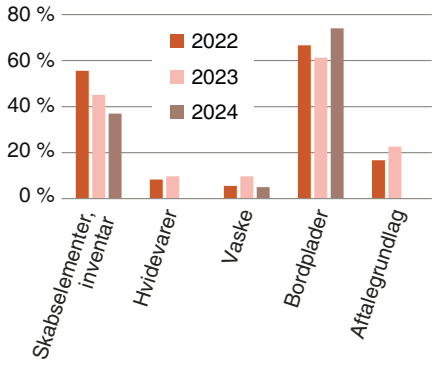
Manglerne ved brolægning og hårde belægninger var i 2024 forkert fald manglende jævnhed og farvenuance.



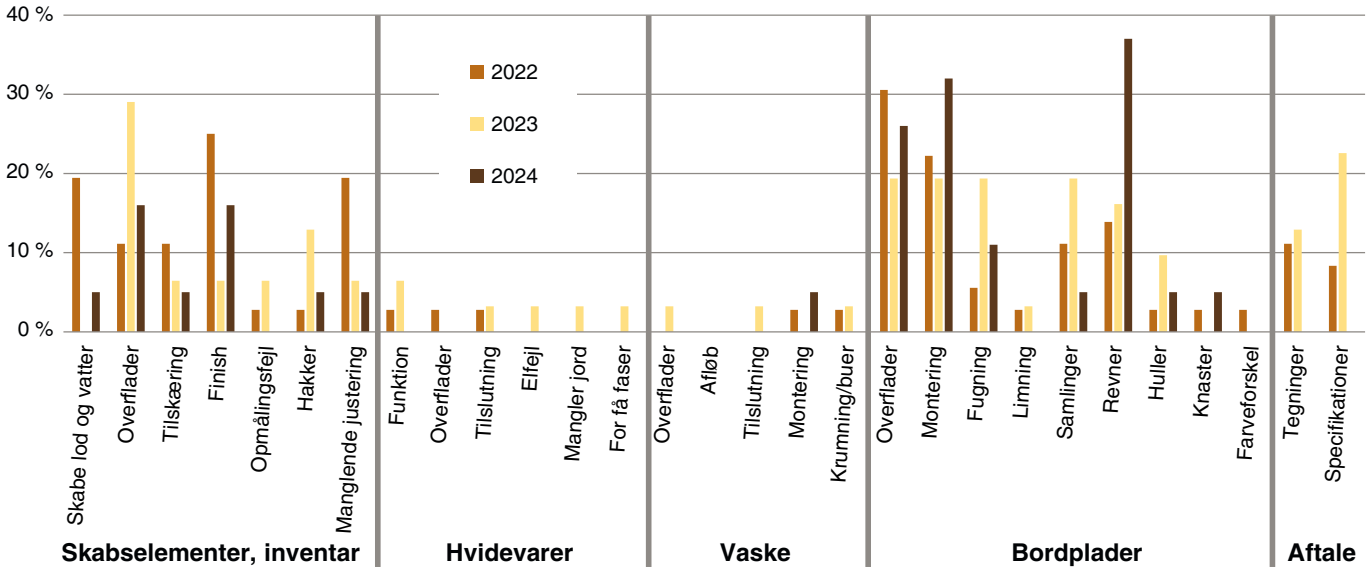
Figur 43: Brolægning og hårde belægninger

Køkken

Klagesagerne om køkkener handlede i 2024 alt overvejende om bordplader og skabselementer og inventar. Der er kun få registreringer vedrørende vaske og ingen registreringer om aftalegrundlaget om hårde hvidevarer.



Figur 44: Udførelsesmæssige problemer ved køkkenmonteringer



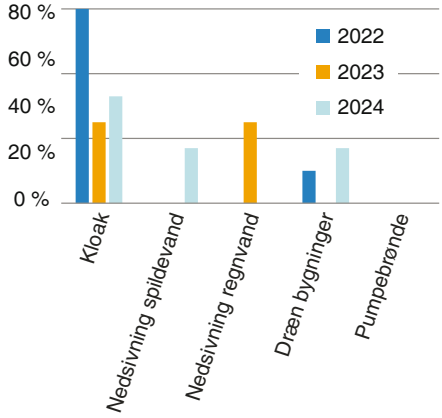
Figur 45: Køkkenarbejde

Registreringerne i 2024 vedrørende skabselementer og inventar omhandler problemer ved overflader og finish. Bordpladeklagerne omhandler revner, montering og overflader. Vedrørende hårde hvidevarer er der alene registreret monteringsfejl, mens der ingen registreringer er angående aftaleklager.

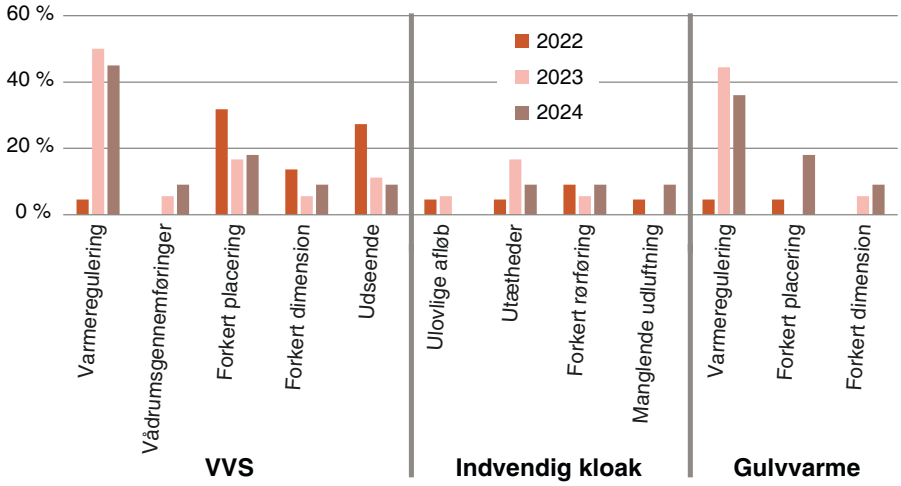
Kloak og VVS

Registreringerne over udendørs kloakarbejder handlede i 2024 om selve kloakkerne og nedsivning af spildevand og drænproblemer.

Figur 46: Udendørs kloakarbejder



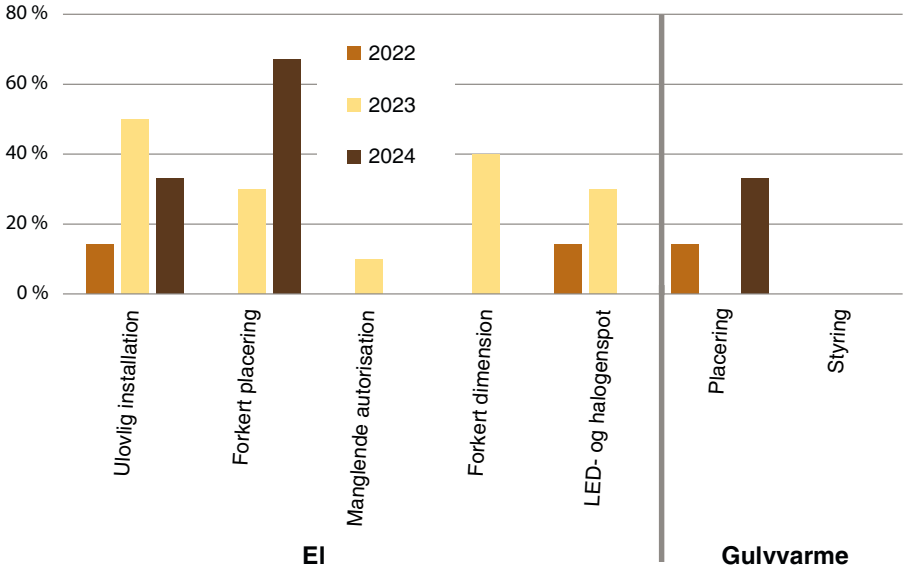
De indendørs kloakarbejder drejer sig om utætheder og forkerte rørføringer. VVS-registreringerne handlede om mangelfuld varmeregulering og forkert placering. Gulvvarmeregistreringerne handler som hvert år om varmeregulering og i 2024 også om forkert placering.



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 2024 forkert placering og ulovlige installationer. Registreringerne vedrørende el-gulvvarmeanlæg omhandler forkert placering.



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