BYGGERIETS ANKENÆVN

Vedtægter for Byggeriets Ankenævn gældende fra 12. april 2025

I ønsket om at medvirke til et tillidsfuldt forhold mellem håndværksfagenes udøvere og forbrugere har DI Byggeri, Forbrugerrådet Tænk og Parcelhusejernes Landsforening oprettet Byggeriets Ankenævn.

DI Byggeri er en arbejdsgiver- og erhvervsorganisation for 6.700 virksomheder inden for bygge-, anlægs- og byggekomponentindustrien.

Forbrugerrådet Tænk er en uafhængig forbrugerorganisation, der varetager alle forbrugeres interesser overfor erhvervsliv og myndigheder. Forbrugerrådet Tænk er en paraplyorganisation, som består af 26 medlemsorganisationer.

Parcelhusejernes Landsforening er en uafhængig medlemsforening, der varetager boligejeres generelle private og fælles interesser, der knytter sig til ejerforholdet. Medlemskabet kan udøves direkte eller via grundejerforeninger m.v.

Kompetence

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

Ankenævnet behandler klager over nybygnings-, ombygnings-, tilbygnings- og reparationsarbejder vedrørende maler-, murer-, tømrer-, snedker-, køkken-, stenhugger-, tække-, kloak-, brolægger-, gulv-[1], anlægsgartner- og jordarbejde (dog ikke klager vedrørende forurenet jord). Klager over leverancer af vinduer, yderdøre og køkkenelementer behandles, såfremt den indklagede virksomhed er medlem af DI Byggeri eller på anden vis er tilsluttet ankenævnet. Klager over leverancer af vinduer, yderdøre og køkkenelementer mod virksomheder, der ikke er tilknyttet nævnet, behandles så længe henholdsvis VinduesIndustrien og Køkken Anke Foreningen er tilknyttet nævnet.

Stk. 2. Ankenævnet behandler ikke klager over byggerier af nye huse vedrørende det i stk. 1, nævnte arbejde, hvis den samlede entreprisesum for hele byggeriet overstiger kr. 1.000.000 inkl. moms. [2]

---

[1] Ved gulvarbejder forstås lægning af tæpper, linoleum, vinyl (også vinylarbejder i vådrum), kork, gummi, trægulve og laminatgulve. Gulvarbejder omfatter også industrigulve af epoxy, acryl eller polyuretan samt gulve af cement- eller asfaltbaserede materialer. Gulvarbejder omfatter desuden afslibning af trægulve, som normalt afsluttes med en overfladebehandling, som kan være en lud-/sæbebehandling, oliebehandling, voksbehandling eller lakering.

[2] Ved et byggeri af nyt hus forstås, at byggeriet opføres på en hidtil ubebygget grund, eller efter at en eksisterende bygning er nedrevet til grunden.
Ved entreprisesummen må som udgangspunkt forstås den samlede aftalte entreprisesum, men hvis klageren dokumenterer, at det fakturerede og betalte beløb – trods en entreprisesum på over kr. 1. mio. – er under kr. 1 mio., er det det betalte beløb, der er afgørende.
Arbejder, der aftales i særskilt entreprise, og som ikke er en del af boligens bygningskrop og som ikke har umiddelbar forbindelse med boligens anvendelse – fx anlæg af have eller indkørsel, bygning af carport etc. – og som udføres i forlængelse af afleveringen af boligen, skal ikke anses som værende en del af nybyggeriet. Bestemmelsen finder anvendelse på alle arbejder, uanset om disse er aftalt før eller efter bestemmelsens ikrafttræden.

Stk. 3. Indgår der i en hoved- eller totalentreprise omfattet af stk. 1 tillige arbejder af en anden karakter end de i stk. 1 nævnte, skal også klager over denne del af entreprisen behandles af ankenævnet, såfremt forbrugerens aftalepart er medlem af DI Byggeri eller på anden vis tilsluttet ankenævnet.

Stk. 4. En klage kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne.

Stk. 5. Aftaler om, at tvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klagen kan indgives til ankenævnet.

§ 2. Ankenævnet kan ikke behandle sager, der er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig. En voldgiftskendelse er kun gyldig, hvis forbrugeren forinden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for ankenævnsbehandling.

Stk. 2. Så længe en klagesag verserer for ankenævnet, kan sagens parter ikke anlægge sag ved domstolene om de spørgsmål, som klagen omfatter.

Afvisning og henvisning

§ 3. Ankenævnet afviser klager, der efter bestemmelserne i forbrugerklageloven skal afvises (p.t. forbrugerklagelovens § 16, stk. 1).

Stk. 2. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage, hvis

1) forbrugeren ikke forudgående har reklameret over for den indklagede virksomhed,
2) klagen er useriøs eller unødig, herunder hvis det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives medhold i klagen,
3) klagen på grund af dens vanskelige eller principielle juridiske karakter eller på grund af usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger eller af andre særlige grunde skønnes uegnet til behandling i ankenævnet,
4) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre ankenævnet i at fungere effektivt, eller
5) forbrugeren eller forbrugeren og den indklagede virksomhed i fællesskab mener, at der er tale om sort arbejde, eller at det i øvrigt er let påviseligt, at der er tale om sort arbejde. Det sorte arbejde skal vedrøre det, der klages over, og ikke andre forhold, som ikke er omfattet af klagen
6) klagen vedrører en virksomhed, som ikke er tilsluttet nævnet, og som er under konkursbehandling, og hvor konkursboet ikke skriftligt accepterer og indtræder i behandlingen af klagesagen. Dette gælder som udgangspunkt ikke personligt ejede virksomheder.

Stk. 3. Ankenævnet kan udover de i stk. 2, nr. 3, nævnte klager afvise en klage som uegnet til behandling under forudsætning af, at:

1) den indklagede virksomhed ikke er tilsluttet nævnet og ikke skriftligt har accepteret sagens behandling, herunder at ville efterleve nævnets omkostningsafgørelse, jf. § 18, stk. 3 , og
2) forbrugeren i særskilt erklæring har angivet at være indforstået med, at sagen afvises, såfremt forudsætningerne i nr. 1 er til stede.[3]

Stk. 4. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage over en virksomhed, der er etableret i såvel Danmark som i et eller flere andre lande, hvis sagen har en større tilknytning til et andet land.

[3] Det forudsættes, at forbrugeren har en retshjælpsforsikring.

Stk. 5. I det omfang, der eksisterer flere godkendte, private ankenævn med det samme eller delvist det samme kompetenceområde, kan en klage vedrørende samme forhold kun behandles af ét af nævnene. Klagen behandles af det nævn, hvor virksomheden har et organisatorisk tilknytningsforhold eller på anden vis er tilsluttet nævnet. Såfremt en klage indgives til nævnet, og nævnet som følge af ovenstående ikke er kompetent til at behandle klagen, henvises sagen til det respektive nævn. Foreligger der ikke et organisatorisk tilhørsforhold for virksomheden til noget af nævnene, behandles klagen ved det nævn, hvor den er indkommet. En klage, som indgives til ankenævnet, og som samtidig behandles eller er behandlet ved et andet godkendt, privat ankenævn vedrørende samme forhold, afvises fra behandling i ankenævnet.

§ 4. Er det åbenbart, at klagen ikke kan behandles i Byggeriets Ankenævn, skal klagen afvises senest 3 uger efter modtagelsen. I andre tilfælde skal ankenævnet afvise sagen hurtigst muligt. En afvisning skal begrundes, og forbrugeren skal oplyses om muligheden for at indbringe sagen for domstolene og for at få retshjælp og for at søge fri proces. Forbrugeren skal derudover, når det er relevant, oplyses om, at der kan ske forældelse af kravet.

§ 5. Er det åbenbart, at sagen falder uden for ankenævnets kompetence, kan sekretariatet afvise klagen. En sådan afgørelse kan indbringes for ankenævnet på forbrugerens anmodning.

Stk. 2. De stiftende organisationer kan bemyndige ankenævnets formand til på ankenævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved ankenævnet.

Indgivelse af klage

§ 6. Sag rejses ved indgivelse af klage til ankenævnets sekretariat. En klage indgives på en formular udfærdiget af sekretariatet. Klagen indgives elektronisk eller pr. post. Klagen kan indgives af den forbruger, der har ladet et nybygnings-, ombygnings- eller reparationsarbejde udføre på sin bolig, sommerhus eller lignende, jf. nedenfor, eller som i øvrigt hæfter for arbejdets betaling.

Stk. 2. Klager eller enkelte klagepunkter, der indsendes til ankenævnet, men som henhører under et andet godkendt privat klage- eller ankenævn, under Nævnenes Hus eller et lovbestemt tvistløsningsorgan omfattet af forbrugerklageloven, videresendes af sekretariatet hertil. Henhører klagen ikke under et tvistløsningsorgan som anført i 1. pkt., kan forbrugeren henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole, i hvilken forbindelse sekretariatet oplyser forbrugeren om muligheder for retshjælp og fri proces samt dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring. Oversendes en ved retten eller voldgiftsret anlagt sag til ankenævnet efter en forbrugers anmodning, skal forbrugeren hermed anses for at have indbragt sagen for nævnet.

Stk. 3. Som forbruger betragtes: 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.

Stk. 4. Arbejde på udlejnings-, andels-, og ejerlejlighedskomplekser, som iværksættes af ejendommens administration eller bestyrelse, og hvortil udgifter påhviler ejer eller henhører under ejer- eller andelsforeningens fællesudgifter, betragtes som hovedregel ikke som arbejde

udført for en forbruger. Ankenævnet kan dispensere fra ovenstående regel, hvis særlige forhold foreligger.

Ankenævnets medlemmer

§ 7. Ankenævnet består af en formand samt en eller flere næstformænd, som er eller tidligere har fungeret som dommere, og et lige antal medlemmer udpeget af DI Byggeri og et lige antal medlemmer udpeget af Forbrugerrådet Tænk og Parcelhusejernes Landsforening. En næstformand har samme beføjelser som formanden med hensyn til afgørelse af sager. For hvert af medlemmerne udpeges en suppleant. Formand, næstformænd, medlemmer og suppleanter udnævnes for tre år ad gangen med mulighed for genudnævnelse.

Stk. 2. Til Ankenævnet knyttes et sekretariat, der fungerer uafhængigt af de stiftende organisationer. Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til ankenævnet og forberede klagesagerne til behandling i ankenævnet.

Stk. 3. De stiftende organisationer nedsætter et forretningsudvalg, der består af nævnets formand, to repræsentanter for DI Byggeri og to repræsentanter for Forbrugerrådet Tænk og Parcelhusejernes Landsforening. Sekretariatschefen deltager uden stemmeret i forretningsudvalgets møder. En repræsentant fra Nævnenes Hus kan til hver en tid deltage uden stemmeret. Forretningsudvalget udarbejder nævnets forretningsorden. Afgørelser i forretningsudvalget træffes efter stemmeflertal.

Skønsmænd

§ 8. Til bistand ved klagebehandlingen udpeger Ankenævnets sekretariat en eller flere skønsmænd fra hvert fagområde.

Habilitet

§ 9. Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når

1) vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse,
2) vedkommendes ægtefælle, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller i sidelinjen så nær som søskendebørn eller andre nærtstående har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse, eller
3) der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om vedkommendes upartiskhed.

Stk. 2. Foreligger et af de i stk. 1 nævnte forhold, skal formanden omgående underrettes herom og herefter træffe beslutning om, hvorvidt den pågældende kan deltage i behandlingen af sagen.

§ 10. For ankenævnets medlemmer, sekretariat og sagkyndige gælder, at

1) der må ikke modtages instrukser fra nogen af parterne eller disses repræsentanter, og
2) aflønningen skal ske på en måde, der ikke er knyttet til resultatet af proceduren.

Stk. 2. For sekretariatet gælder derudover, at udnævnelsen skal være til et mandat af en varighed, som er tilstrækkelig til at sikre, at sekretariatet handler uafhængigt og ikke er i fare for at blive afsat uden gyldig grund.

Sagsbehandlingen

§ 11. Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige og telefoniske henvendelser til ankenævnet og forberede klagesagerne til nævnsbehandling. Sekretariatet påser, at følgende betingelser for behandling i ankenævnet er opfyldt:

1) at forbrugeren forgæves har rettet henvendelse til den erhvervsdrivende,
2) at klagegebyret er betalt.

§ 12. Inden sagsbehandlingen påbegyndes, oplyses forbrugeren om, at klagen til enhver tid kan tilbagekaldes. Ankenævnet er ikke forpligtet til at tilbagebetale klagegebyret, såfremt forbrugeren tilbagekalder klagen. Har der været afholdt syn og skøn inden forbrugerens tilbagekaldelse af klagen, forelægges sagen for ankenævnet med henblik på, at nævnet træffer afgørelse om sagens omkostninger.

§ 13. Parterne skal snarest oplyses skriftligt om, at de ikke er forpligtet til at benytte advokat eller juridisk rådgiver. Parterne skal endvidere oplyses om, at behandlingen ved nævnet ikke udelukker muligheden for domstolsprøvelse.

§ 14. Sekretariatet videresender forbrugerens klage til den indklagede virksomhed til udtalelse, der opfordres til at fremkomme med sit svar inden en af sekretariatet fastsat frist. Såfremt der er tale om en indklaget virksomhed, der ikke er tilsluttet nævnet, anmoder sekretariatet samtidig virksomheden om skriftligt at tilkendegive, om virksomheden vil acceptere sagens behandling, herunder at ville efterleve nævnets omkostningsafgørelse, jf. § 18, stk. 3. Når sekretariatet har modtaget svar fra den indklagede virksomhed, forelægges dette for forbrugeren til udtalelse. Sekretariatet sørger for sagens oplysning og fremskaffer af egen drift det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen. Sekretariatet sikrer, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som er af betydning for sagens afgørelse, og til eventuelle skriftlige sagkyndige erklæringer indhentet af sekretariatet. Sekretariatet vejleder i fornødent omfang parterne om deres retsstilling.

Stk. 2. Sekretariatet skal fastsætte en rimelig frist for parterne til at afgive de i stk. 1 nævnte udtalelser. En frist skal som minimum være 14 kalenderdage. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets fremsendelse af anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis den indklagede virksomhed eller forbrugeren ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb, kan sekretariatet afgive sagen til behandling i ankenævnet, der kan beslutte at træffe afgørelse på det foreliggende grundlag.

Stk. 3. Når alle dokumenter med de relevante oplysninger er modtaget, herunder eventuelle sagkyndige erklæringer, meddeles parterne straks herom.

Stk. 4. Sekretariatet afslutter sagen, hvis den erhvervsdrivende under sagens forberedelse opfylder forbrugerens krav. Det samme gælder, hvis forbrugeren frafalder sin klage.

Stk. 5. Sekretariatet forelægger sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, for ankenævnet.

§ 15. Sekretariatet drager omsorg for sagens oplysning og fremskaffer af egen drift det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen, og henviser herunder snarest efter modtagelsen af parternes indlæg eller efter udløbet af den i § 14 omhandlede frist om nødvendigt sagen til en af ankenævnet udpeget skønsmand, der efter besigtigelse af det pågældende arbejde afgiver erklæring om klagepunkterne. Såvel skønsmanden som sekretariatet kan afkræve parterne sådanne oplysninger, som måtte anses for nødvendige for sagens forsvarlige behandling.

Stk. 2. Inden afsendelse af en sag til en skønsmand underretter sekretariatet forbrugeren om de i § 18 nævnte omkostninger og regler. Herefter afgiver forbrugeren skriftlig erklæring om, hvorvidt sagen ønskes fortsat.

§ 16. Skønsmanden meddeler tidspunktet og indkalder parterne i god tid inden skønsmandens besigtigelse. Sekretariatet og skønsmændene kan mægle forlig mellem parterne.

§ 17. Parterne skal have lejlighed til at udtale sig om skønsmandens erklæring og eventuelle andre oplysninger af betydning for sagens afgørelse. Eventuelle kommentarer til skønserklæringen skal normalt være sekretariatet i hænde senest 14 dage efter udsendelse af skønserklæringen. Hvis særlige forhold foreligger, kan sekretariatet forlænge fristen.

Omkostninger ved sagsbehandlingen

§ 18. Samtidig med klagens indbringelse indbetales et klagegebyr på 400 kr., der tilbagebetales, hvis klagen afvises som uegnet til behandling, eller hvis forbrugeren ikke pålægges sagsomkostninger.

Stk. 2. Ingen af parterne betaler omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part.

Stk. 3. Har det for klagens afgørelse i nævnet været nødvendigt at udpege en skønsmand til besigtigelse af arbejdet og til afgivelse af en sagkyndig erklæring[4], hvilket forinden udpegning forelægges forbrugeren, jf. § 15, stk. 2, træffer nævnet i afgørelsen beslutning om fordeling af skønsomkostningerne hertil mellem parterne. De skønsomkostninger, som nævnet pålægger forbrugeren, må ikke overstige kr. 5.000 inkl. moms[5]. Udover de nævnte skønsomkostninger,

---

[4] En sagkyndig erklæring afgives efter en besigtigelse af arbejdet ved en af ankenævnet udpeget skønsmand (syn og skøn). Et syn og skøn kan omfatte særlige tekniske undersøgelser og mindre destruktive indgreb. Udgiften til en særlig teknisk undersøgelse og et mindre destruktive indgreb må ikke overstige 7.000 kr. inkl. moms. En forbruger kan dog, jf. § 18, stk. 3, ikke pålægges mere end 5.000 kr. inkl. moms for en almindelige sagkyndig erklæring. Kræver en sags afklaring tekniske undersøgelser eller destruktive indgreb, der vil medføre udgifter på over 7.000 kr. inkl. moms, kan Ankenævnet beslutte, at disse undersøgelser og indgreb skal foretages, såfremt forbrugeren skriftligt tilkendegiver 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 5.000 kr. inkl. moms, jf. § 18, stk. 3, 2. pkt.

[5] Ankenævnet kan jf. vedtægternes § 18, stk. 3, beslutte, at forbrugeren skal betale omkostninger for Ankenævnets udgifter til syn og skøn. Omkostningerne kan ikke overstige 5.000 kr. inkl. moms. Beslutningen om eventuelt at pålægge forbrugeren omkostninger er nøje forbundet med en konkret vurdering af, i hvilket omfang forbrugeren kan anses for at have fået medhold (helt eller delvist). Det beror på en konkret vurdering af klagepunkterne i sagen sammenholdt med sagens udfald.

pålægges den indklagede virksomhed – afhængig af sagens udfald – at betale de øvrige omkostninger, der er nødvendige for sagens behandling[6].

Udgangspunktet er, at den indklagede virksomhed pålægges alle udgifter til syn og skøn, såfremt forbrugeren i det væsentlige får fuldt medhold i klagen.
Ankenævnet vurderer i forbindelse med sagens behandling på nævnsmødet, om der er tale om en sag, hvor forbrugeren kan siges i det væsentlige at have fået fuldt medhold.
Under henvisning til konkrete omstændigheder, f.eks. når ingen af parterne kan siges i det væsentlige at have fået fuldt medhold i sagen, kan ankenævnet vælge at dele omkostningerne mellem parterne, dog således at forbrugeren aldrig betaler mere end 5.000 kr. jf. ovenfor.
Ovenstående retningslinjer afskærer ikke ankenævnet fra i andre konkret begrundede tilfælde at foretage en anden fordeling. Begrundelsen skal dog tydeligt fremgå af afgørelsen.
Forliges sagen med sekretariatets og/eller skønsmandens mellemkomst, vil nævnet i forbindelse med, at forliget bliver forelagt nævnet, tage stilling til fordeling af skønsomkostningerne.
Udgangspunktet er ligesom ovenfor, at den indklagede virksomhed pålægges alle skønsomkostningerne, hvis forbrugeren med forliget kan siges i det væsentlige at have fået medhold i sin klage.
Ved fordeling af skønsomkostninger ved forlig kan der lægges vægt på, om forliget har samme indhold som et eventuelt tidligere forligstilbud fra den indklagede virksomhed fremsat inden indbringelsen af klagen/afholdelse af syn og skøn.
Da en sag kan forliges på et grundlag, hvorpå der ikke kan træffes afgørelse, kan omkostningerne dog fordeles anderledes efter en konkret vurdering.
I sjældnere tilfælde kan ankenævnet efter sagens behandling på nævnsmøde foreslå en forligsmæssig løsning af sagen. Samtidig vil nævnet med udgangspunkt i forslaget tage stilling til fordelingen af omkostningerne til syn og skøn. Udgangspunktet herfor vil være ovenstående principper samt en konkret vurdering af sagen.
I enkelte sager kan nævnet, uanset at sagen afvises, beslutte at pålægge en af parterne omkostningerne til syn og skøn. I disse sager vil skønsomkostningerne blive fastsat efter en helt konkret vurdering, idet der kan lægges vægt på, at den ene af sagens parter med sine (evt. urigtige/fortiede) oplysninger inden syn og skøn har givet anledning til, at der afholdes syn og skøn forgæves.

[6] Der er i vedtægternes § 18, stk. 3, givet nævnet hjemmel til at beslutte, at de indklagede virksomheder skal betale omkostninger, der er nødvendige for sagens behandling, herunder for udgifter til syn og skøn.
Ved nærværende retningslinjer redegøres for Ankenævnets fordeling af omkostningerne til syn og skøn.
Indledningsvis bemærkes at de gennemsnitlige omkostninger til syn og skøn ved Ankenævnet p.t. er ca. 9.100 kr.
Ankenævnet træffer i forbindelse med bedømmelsen af sagen beslutning om fordeling af omkostningerne til syn og skøn mellem parterne.
Nævnet kan, udover omkostninger til syn og skøn, pålægge den indklagede virksomhed at betale omkostninger der i øvrigt er nødvendige for sagens behandling:

Forbruger medhold	Forbruger delvist medhold	Forlig
9.700 kr.	10.200 kr.	4.300 kr.

Det bemærkes, at beløbene udgør de direkte nødvendige omkostninger, som Ankenævnet som minimum altid har på en sag med det pågældende udfald.

Stk. 4. Erkendt skyldige og forfaldne beløb skal være betalt, forinden klagen kan fordres afgjort af nævnet. På begæring fra den erhvervsdrivende kan nævnet i særlige tilfælde bestemme, at der skal stilles sikkerhed for omtvistede beløb, som ellers var forfaldne til betaling, i bank, sparekasse eller som forsikringsgaranti, forinden en sag kan fordres afgjort ved nævnet. Sikkerheden skal stilles på det vilkår, at der sker udbetaling til den indklagede virksomhed senest 30 kalenderdage fra datoen fra ankenævnets afgørelse, såfremt forbrugeren ikke får medhold i sin klage.

Stk. 5. Har en part betalt omkostninger, jf. stk. 3, tilbagebetales beløbet af nævnet, hvis nævnets kendelse efterfølgende ændres af domstolene, således at parten ved dommen i det væsentlige må anses for at have fået medhold.

Nævnsmøder

§ 19. Ankenævnet afholder normalt møde en gang om måneden, hvori deltager formanden og fire eller i særlige tilfælde seks medlemmer eller disses suppleanter, der ligeligt repræsenterer forbruger- og erhvervsinteresser. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når formanden og mindst to medlemmer repræsenterende såvel forbruger- som erhvervsinteresser er til stede. Afgørelsen i nævnet træffes ved almindelig stemmeflerhed efter en juridisk og fagmæssig bedømmelse af sagens omstændigheder. Såfremt et nævnsmedlem eller dettes suppleant ikke deltager i mødet, tillægger formanden den pågældende stemme til den anden repræsentant for henholdsvis forbruger- og branchesiden. Dette skal ske inden mødets begyndelse. En repræsentant for Nævnenes Hus skal til enhver tid uden stemmeret have adgang til at deltage i Ankenævnets møder.

Stk. 2. Ankenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om betaling af omkostninger, jf. § 18, stk. 3.

Stk. 3. Sagkyndige kan tilkaldes til nævnsbehandlingen, ligesom parter kan tilkaldes, hvis særlige omstændigheder taler herfor.

§ 20. Ankenævnet skal afgøre en klage inden 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst.

Stk. 2. I særlige tilfælde kan ankenævnet forlænge tidsfristerne efter stk. 1. Ankenævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, at tidsfristen forlænges, og samtidig oplyse, hvornår sagen kan forventes henholdsvis afgjort eller afsluttet.

Stk. 3. Ankenævnet kan i særlige tilfælde udsætte behandlingen af en sag. Ankenævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, på hvilken baggrund sagen udsættes, og, om muligt, hvornår en fortsættelse af sagens behandling kan forventes.

§ 21. Ankenævnets enkelte medlemmer skal have adgang til samtlige oplysninger i de enkelte sager.

§ 22. Sekretariatet skal til hvert nævnsmøde fremlægge en oversigt over de forlig, der siden seneste møde i ankenævnet er indgået ved sekretariatets og skønsmændenes medvirken samt en kort angivelse af forligets indhold.

Ankenævnets afgørelser

§ 23. Ankenævnets afgørelser skal være begrundede og skal udstedes skriftligt på et varigt medie. Det skal fremgå, hvilken formand der har medvirket ved afgørelsen. Afgørelser skal underskrives af ankenævnets formand eller den, han bemyndiger hertil.

Stk. 2. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallet i afgørelsen begrunde sin beslutning.

Stk. 3. Hvis klagegebyret skal tilbagebetales, jf. § 18, stk. 1, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 4. Såfremt den indklagede virksomhed eller forbrugeren skal betale et beløb for sagens behandling, jf. § 18, stk. 3, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 5. Ankenævnet fastsætter normalt en frist på 30 dage til opfyldelse af afgørelsen eller forliget. Der kan i overensstemmelse med almindelig entrepriseret fastsættes længere frister under hensyn til vejrlig og arbejdets omfang og art.

Stk. 6. Hvis forbrugeren har fået helt eller delvist medhold, skal afgørelsen forkyndes for den indklagede virksomhed. Forkyndelse sker i henhold til retsplejelovens regler.

Stk. 7. Den indklagede virksomhed skal i forbindelse med forkyndelsen have oplysning om, at hvis den indklagede virksomhed ikke ønsker at være bundet af afgørelsen, skal dette skriftligt meddeles nævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen. Den indklagede virksomhed skal endvidere have oplyst, at en anmodning om genoptagelse fremsat inden for 30 dage fra forkyndelsen har opsættende virkning, samt at en afgørelse kan tvangsfuldbyrdes i overensstemmelse med dens indhold, hvis den indklagede virksomhed ikke inden for 30 dage fra forkyndelsen har meddelt, at den ikke ønsker at være bundet, eller har søgt sagen genoptaget. Forbrugeren skal have en kopi af afgørelsen.

Stk. 8. Hvis den indklagede virksomhed ikke ønsker at være bundet af den afgørelse, nævnet har truffet, skal den indklagede virksomhed skriftligt meddele dette til nævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen.

§ 24. Når der er truffet afgørelse i en klagesag, kan hver af parterne indbringe sagen for domstolene.

Stk. 2. Hvis afgørelser eller forlig indgået i forbindelse med klagebehandlingen ikke efterleves, kan Nævnenes Hus på forbrugerens anmodning indbringe sagen for domstolene på forbrugerens vegne, jf. dog § 29 (genoptagelse).

§ 25. Begge parter skal underrettes om muligheden for at indbringe sagen for domstolene samt, hvor det er relevant, vejledes om muligheden for tvangsfuldbyrdelse og om muligheden for genoptagelse. Forbrugeren skal derudover, når det er relevant, oplyses om

1) adgangen til at få Nævnenes Hus til at udtage stævning på forbrugerens vegne samt dække visse omkostninger til en retssag,
2) mulighederne for retshjælp eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring, og
3) at der kan ske forældelse af kravet, hvis sagen ikke indbringes for domstolene senest et år efter ankenævnets afgørelse.

§ 26. De stiftende organisationer kan bemyndige formanden til på ankenævnets vegne at træffe afgørelser i visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis.

§ 27. De stiftende organisationer kan bemyndige formanden til at træffe afgørelse om omkostningernes fordeling, når parterne har indgået forlig.

§ 28. Nævnenes Hus kan til enhver tid anmode om at få tilsendt kopi af ankenævnets afgørelser, herunder dets afvisninger.

Genoptagelse

§ 29. Formanden kan beslutte at en sag, hvori ankenævnet har truffet en afgørelse, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af:

1) lovligt forfald hos en part som ikke har ytret sig i sagen,
2) nye oplysninger, som - hvis de havde foreligget under nævnsbehandlingen - må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.

Stk. 2. En anmodning fra den indklagede virksomhed om genoptagelse af klagesagen, der er indgivet skriftligt til nævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen, har opsættende virkning. Fristen fastsat i medfør af § 23, stk. 5, for opfyldelse af afgørelsen og fristen i medfør af § 23, stk. 7, for virksomhedens meddelelse om ikke at ville være bundet af afgørelsen regnes herefter fra det tidspunkt, hvor anmodningen om genoptagelse er blevet afvist, eller hvor nævnet har truffet afgørelse i genoptagelsessagen.

Stk. 3. Anmodninger om genoptagelse, der indgives af den indklagede virksomhed senere end 30 dage efter forkyndelsen, afvises.

Tvangsfuldbyrdelse

§ 30. Nævnets afgørelse i klagesagen kan tvangsfuldbyrdes i overensstemmelse med sit indhold i forhold til den indklagede virksomhed efter udløbet af fristen fastsat i medfør af § 23, stk. 5, medmindre den indklagede virksomhed inden 30 dage efter forkyndelsen eller afvisningen af genoptagelse eller nævnets afgørelse i genoptagelsessagen har givet skriftlig meddelelse til nævnet om, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Stk. 2. En anmodning til fogedretten om tvangsfuldbyrdelse skal være bilagt den nævnsafgørelse, der danner grundlag for anmodningen om tvangsfuldbyrdelse, og en erklæring fra nævnet om, at den indklagede virksomhed ikke inden for 30 dage efter forkyndelsen eller afvisningen af genoptagelsen eller nævnets afgørelse i genoptagelsessagen har meddelt, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Offentliggørelse af afgørelser

§ 31. Ankenævnet har oprettet og ajourfører en hjemmeside – www.byggerietsankenaevn.dk. Hjemmesiden indeholder på en klar og lettilgængelig måde følgende oplysninger, der tillige skal gives på varigt medie på forespørgsel, om

1) proceduren for tvistløsningen,
2) ankenævnets navn, postadresse og e-mailadresse,

3) at ankenævnet er opført på en liste i overensstemmelse med forbrugerklagelovens § 4, stk. 3, og artikel 20 i ATB-direktivet
4) de fysiske personer, der er ansvarlige for tvistløsningen, hvordan de er udpeget og for hvor lang tid,
5) eventuelt medlemskab af ATB-instanser, der letter grænseoverskridende tvistbilæggelse,
6) de former for tvister, som ankenævnet kan behandle herunder eventuelle værdigrænser,
7) de procedureregler, der gælder for bilæggelse af en tvist, og de kriterier, på grundlag af hvilke tvistløsningsorganet kan afvise at behandle en klage,
8) de sprog, på hvilke en klage kan indgives, og hvorpå behandlingen foregår,
9) eventuelle omkostninger til betaling af sagens behandling, som parterne skal dække,
10) tvistløsningens gennemsnitlige varighed,
11) retsvirkningen af tvistløsningens resultat, herunder i hvilket omfang, det kan tvangsfuldbyrdes,
12) årsrapporter om ankenævnets virksomhed, og
13) udvalgte afgørelser. Forbrugerens navn skal anonymiseres ved offentliggørelsen. Offentliggørelse skal ske i overensstemmelse med persondatalovens regler.

.

§ 32. Ankenævnet offentliggør på hjemmesiden navne på de virksomheder, som ikke efterlever nævnets afgørelser.

Stk. 2. Såfremt en afgørelse er indbragt for retten, kan offentliggørelse efter stk. 1 ikke ske, før endelig afgørelse fra retten foreligger.

Stk. 3. Såfremt der er sket offentliggørelse af navnet på en erhvervsdrivende, og afgørelsen efterfølgende efterleves, skal oplysningerne om den erhvervsdrivende slettes fra hjemmesiden.

Stk. 4. Oplysninger om en sag kan ikke fremgå af hjemmesiden i mere end et år.

§ 33. Enhver kan ved henvendelse til ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med ankenævnets afgørelser, hvis disse kan identificeres. Navne på forbrugerne skal anonymiseres. Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller elektronisk fremsende kopi af afgørelser. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte et gebyr for udlevering af fotokopier.

Oplysninger til Nævnenes Hus

§ 34 Ankenævnet tilsender efter anmodning Nævnenes Hus kopi af de ved nævnet indgåede forlig og de af ankenævnet trufne afgørelser, herunder afvisninger.

§ 35. Ankenævnet skal på dets hjemmeside linke til Europa-Kommissionens liste over ATB-instanser, jf. artikel 20, stk. 4, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet.

Årsrapport

§ 36. Ankenævnet udarbejder årligt en årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt.

Årsrapporten indeholder oplysninger om

1) antallet af modtagne klager og typen af tvister, klagerne har vedrørt,
2) den procentvise andel af sager, der er indstillet, inden der er nået et resultat,
3) den gennemsnitlige sagsbehandlingstid,

4) systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og virksomheder. Sådanne oplysninger kan være ledsaget af anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses,
5) antal afviste klager, herunder den procentvise andel af afviste klager i forhold til hver af de afvisningsmuligheder, som ankenævnet har.
6) andelen af sager, hvor forbrugeren har fået medhold,
7) i hvilket omfang afgørelser efterleves, hvis dette vides, og
8) oplysning om eventuel deltagelse i netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister, og en vurdering af effektiviteten af dette.

Stk. 2. Ankenævnet afrapporterer årligt til Nævnenes Hus.

Vedtægtsændringer

§ 37. Til vedtagelse af ændringer af nærværende vedtægter kræves enighed mellem de stiftende organisationer. Vedtægtsændringerne skal godkendes af erhvervsministeren.

Stk. 2. I godkendelsesperioden kan alene § 1, stk. 1, udvides med nye områder. Øvrige ændringer kan først ske med virkning fra en ny godkendelsesperiodes ikrafttræden.

Stk. 3. Stk. 2. kan fraviges såfremt ny lovgivning eller lignende får væsentlig indflydelse på ankenævnets virke.

Ophør

§ 38. De bag klagenævnet stående organisationer kan med 1 års varsel opsige aftalen, hvorved ankenævnet opløses. Der fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager.

Stk. 2. Vedtægterne er dog bindende for DI Byggeris medlemmer, for så vidt angår aftaler indgået i medlemsperioden.

Ikrafttrædelse

§ 39. Vedtægterne træder i kraft den 12. april 2025.

Stk. 2. For klager, der er indgivet inden den 12. april 2025, gælder de tidligere vedtægter.

København, 28. april 2025