

NOVEMBER 2013  
MINISTERIET FOR BY, BOLIG OG LANDDISTRIKTER

# Evaluering af Disciplinær- og Klagenævnet for Beskikkede Bygnings sagkyndige

ENDELIG RAPPORT



# INDHOLD

1	Indledning	5
2	Baggrund og formål	6
2.1	Nævnets historie	6
2.2	Evalueringens formål og metode	8
3	Omfanget af Nævnets virksomhed	10
3.1	Forbrugerklager	10
3.2	Administrativ kontrol, teknisk revision og disciplinærsager	13
4	Resultater	15
4.1	Større ensartethed og sammenhæng	15
4.2	Bedre tilstandsrapporter	16
4.3	Logisk og gennemskuelig for brugerne	21
5	Analyse og Konklusion	23
5.1	Generelt	23
5.2	Større ensartethed og sammenhæng	24
5.3	Bedre tilstandsrapporter	24
5.4	Logisk og gennemskuelig for brugerne	25



# 1 Indledning

Per 1. januar 2011 oprettedes Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige med tre grundlæggende funktioner: 1) Behandling af sager om, hvorvidt en beskikket bygningssagkyndig har tilsidesat de pligter, der følger af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom m.v., lov om beskikkede bygningssagkyndige m.v. eller regler fastsat i medfør heraf, som i værste fald kan medføre en disciplinærsag mod en bygningssagkyndig; 2) behandling af klager over tilstandsrapporter; samt 3) kvalitetssikring af tilstandsrapporter.

Det er dette nævns aktiviteter – og opfyldelsen af formålene med oprettelsen af nævnet – der er genstand for denne evalueringsrapport.

Rapporten er udarbejdet af COWI i perioden fra 1. september – 14. november 2013. Den indeholder:

Kapitel 2, som er en gennemgang af baggrunden for Nævnets etablering. Derudover indeholder kapitlet en beskrivelse af formålet med evalueringen og af den anvendte metode.

Kapitel 3 indeholder en oversigt over omfanget af Nævnets aktiviteter.

I Kapitel 4 præsenterer vi evalueringens resultater og i

Kapitel 5 præsenterer vi evalueringens analyse og konklusioner.

## 2 Baggrund og formål

### 2.1 Nævnets historie

Før 2000 var husejere henvist til at gå til de almindelige domstole, hvis de ville klage over en tilstandsrapport. Fra 2000-2010 blev klagesager over tilstandsrapporter behandlet af Ankenævnet for huseftersyn. Ankenævnet for huseftersyn var et selvstændigt nævn, som var oprettet på initiativ fra Forbrugerrådet, Danske Arkitektvirksomheder, Foreningen af Rådgivende Ingeniører, Brancheforeningen for Bygningssagkyndige<sup>1</sup> og Energikonsulenter, Associerede Danske Arkitekter samt Forsikring & Pension.

Før 2011 var det den daværende Erhvervs- og Byggestyrelse, der rent administrativt behandlede disciplinærsager mod bygningssagkyndige.

Pr. 1. januar 2011 blev de to funktioner sammenlagt i Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige (herefter: Nævnet). Nævnet har ifølge Lov nr. 1532 af 21. december 2010 om beskikkede bygningssagkyndige m.v. og Bekendtgørelse nr. 20 af 12. januar 2011 om Disciplinær- og Klagenævnet for Beskikkede Bygningssagkyndige tre grundlæggende funktioner: 1) behandling af sager om, hvorvidt en beskikket bygningssagkyndig har tilsidesat de pligter, der følger af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom m.v., lov om beskikkede bygningssagkyndige m.v. eller regler fastsat i medfør heraf, som i værste fald kan medføre en disciplinærsag mod en bygningssagkyndig; 2) behandling af klager over tilstandsrapporter; samt 3) kvalitetssikring af tilstandsrapporter.

Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter har fastsat de overordnede regler for Nævnets virksomhed og sagsbehandling, klageadgang, opkrævning af gebyr, syn og skøn, afhøring af vidner, fordeling af sagsomkostninger, offentliggørelse af afgørelser samt offentliggørelse af navne på og firmatilknytningsforhold for bygningssagkyndige, der er tildelt en advarsel, pålagt en bøde eller frataget beskikkelse som bygningssagkyndig. Bekendtgørelsen indeholder endvidere en bestemmelse

---

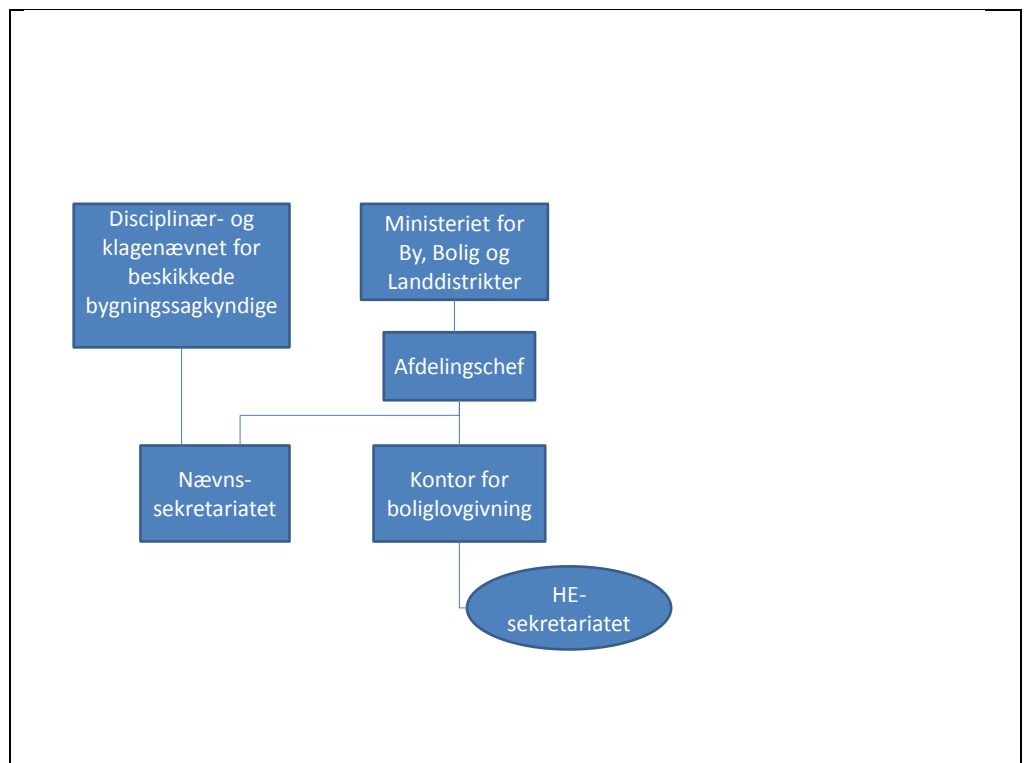
<sup>1</sup> Det tidligere *Sammenslutningen af selvstændige beskikkede bygningssagkyndige (SSBB)*, som senere blev til *Sammenslutningen af beskikkede bygningssagkyndige (SBB)*.

om inhabilitet (§ 4).<sup>2</sup> De nærmere regler for Nævnets virksomhed fremgår af Nævnets forretningsorden.

Nævnet har mulighed for i klagesager at pålægge en beskikket bygningsagkyndig at betale erstatning for et tab, som en forbruger har lidt på grund af mangler eller fejl i en tilstandsrapport. Derudover kan Nævnet gennemføre disciplinærsager mod beskikkede bygningsagkyndige, og i den forbindelse kan nævnet tildele påtaler, advarsler, pålægge bøder eller frakende retten til at udøve hvervet som beskikket bygningsagkyndig. Endelig forestår Nævnet kvalitetssikring af tilstandsrapporter. Nævnets afgørelser kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed, men der er mulighed for at prøve Nævnets afgørelser ved de almindelige domstole.<sup>3</sup>

Nævnet er en uafhængig administrativ instans og består af syv medlemmer: Formanden, som er landsdommer, to repræsentanter for forbrugerne, en repræsentant for erhvervet, en for Forsikring og Pension og to personer med særlig kendskab til huseftersynsordningen.<sup>4</sup> Figur 1 nedenfor viser Nævnets organisatoriske placering i forhold til ministeriet.

Figur 1 – Relationerne mellem nævnet, ministeriet og HE-sekretariatet



<sup>2</sup> <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=135429>

<sup>3</sup> <https://www.retsinformation.dk/Forms/r0710.aspx?id=134700>; <http://husklage.dk/file/355839/aarsberetning-2012.pdf>

<sup>4</sup> <http://husklage.dk/omnaevnet>; <http://husklage.dk/medlemmer>

Fysisk har sekretariatet lokaler hos Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter i København, men er ellers uafhængigt af ministeriet. Figuren viser, at Nævnets sekretariat rent administrativt hører under ministeriet, mens det indholdsmæssige i sekretariatets opgaver sorterer direkte under Nævnet. Opgaven vedrørende administration af huseftersynsordningen (HE) hører under Kontor for boliglovgivning. Sekretariatet for huseftersynsordningen (HE-sekretariatet<sup>5</sup>) varetager, i henhold til kontrakt med ministeriet, opgaven vedrørende den løbende administration af ordningen, herunder praktisk virksomhed forbundet med beskikkelse og genbeskikkelse af de bygningssagkyndige (BS) og indberetningen af tilstandsrapporter i HEWEB<sup>6</sup> basen.

Nævnets sekretariat består af en sekretariatschef og seks medarbejdere. Nævnet har for tiden et korps af 18 syns- og skønsmand (tekniske revisorer) tilknyttet. De forestår syn- og skøn i både disciplinær- og klagesager. Nævnets sekretariat gennemfører det sags-forberedende arbejde, skrivebordskontroller, teknisk revision (gennemføres i praksis af syns- og skønsmandskorpset) samt administrerer HEREV databasen<sup>7</sup>.

## 2.2 Evalueringens formål og metode

Ifølge udbudsmaterialet er formålet med evalueringen "...at undersøge om behandling af disciplinærsager mod de bygningssagkyndige og behandlingen af forbrugerklager over tilstandsrapporter har sikret større ensartethed mellem de to sagstyper og øget forbrugerbeskyttelse og forbedret kvalitet af tilstandsrapporterne."

Forventningerne til loven var ved vedtagelsen i december 2010, at man ved at samle behandlingen af disciplinær- og klagesager i et nævn, ville

- › Sikre større ensartethed og sammenhæng mellem behandlingen af forbrugerklagesager og disciplinærsager mod bygningssagkyndige;
- › Sikre en bedre kvalitet af tilstandsrapporter udarbejdet af bygningssagkyndige;
- › Gøre ordningen mere logisk og gennemskuelig for brugerne og øge forbrugerbeskyttelsen.

Evalueringens formål er at afdække, hvorvidt forventningerne er indfriet. Evalueringen skal fokusere på en konkret vurdering af nævnets model.

Evalueringen baserer sig på interview med en lang række interessenter omkring Nævnet. Alle medlemmer af Nævnet er interviewet, Nævnets sekretariat, repræsen-

---

<sup>5</sup> Med de nye regler er eleftersyn blevet en del af huseftersynsordningen. HE-sekretariatet administrerer dog fortsat alene den del af huseftersynsordningen, der hører under MBBL, mens eleftersyn hører under Sikkerhedsstyrelsen.

<sup>6</sup> Huseftersyns web databasen.

<sup>7</sup> Database der indeholder akter for disciplinærsagerne.



tanter for Kontoret for Boliglovgivning, HE sekretariatet, HE følgegruppen og korpset af syns- og skønsmand. I alt har vi interviewet 29 personer.

Vi har derudover gennemgået referaterne fra nævnmøderne, Nævnets årsberetninger, Nævnets hjemmeside, samt materialerne fra ERFA møderne med Nævnets syns- og skønsmandskorps, introduktionskurserne og INFO møderne for de bygningssagkyndige og Nyhedsbrevene fra HE sekretariatet. Endelig har vi screenet data i henholdsvis HEREV og HEWEB.

Der er afholdt fire møder med evalueringens følgegruppe i forløbet – ligesom der har været løbende dialog med både Nævnets sekretariat og Ministeriet, når der har været tvivlsspørgsmål og behov for supplerende oplysninger.

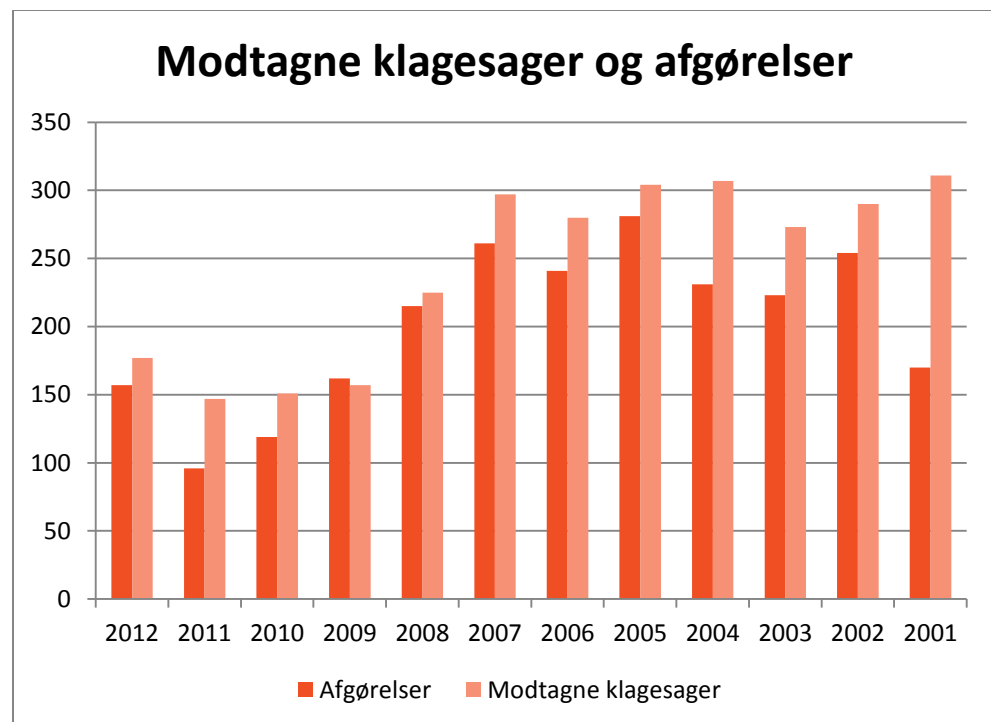
### 3 Omfanget af Nævnets virksomhed

I kapitlet viser vi omfanget af Nævnets virksomhed – og hvordan det har ændret sig over tid.

#### 3.1 Forbrugerklager

Ankenævnet for huseftersyn (2000-2010) og siden 1.1.2011 Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige har siden 2001 modtaget næsten 3.000 sager og har afsagt næsten 2.500 afgørelser i forbrugerklagesager. Figuren herunder viser en opgørelse over udviklingen i antallet af modtagne klagesager og antallet af afgørelser siden 2001.

Figur 2 - Modtagne klagesager og afgørelser

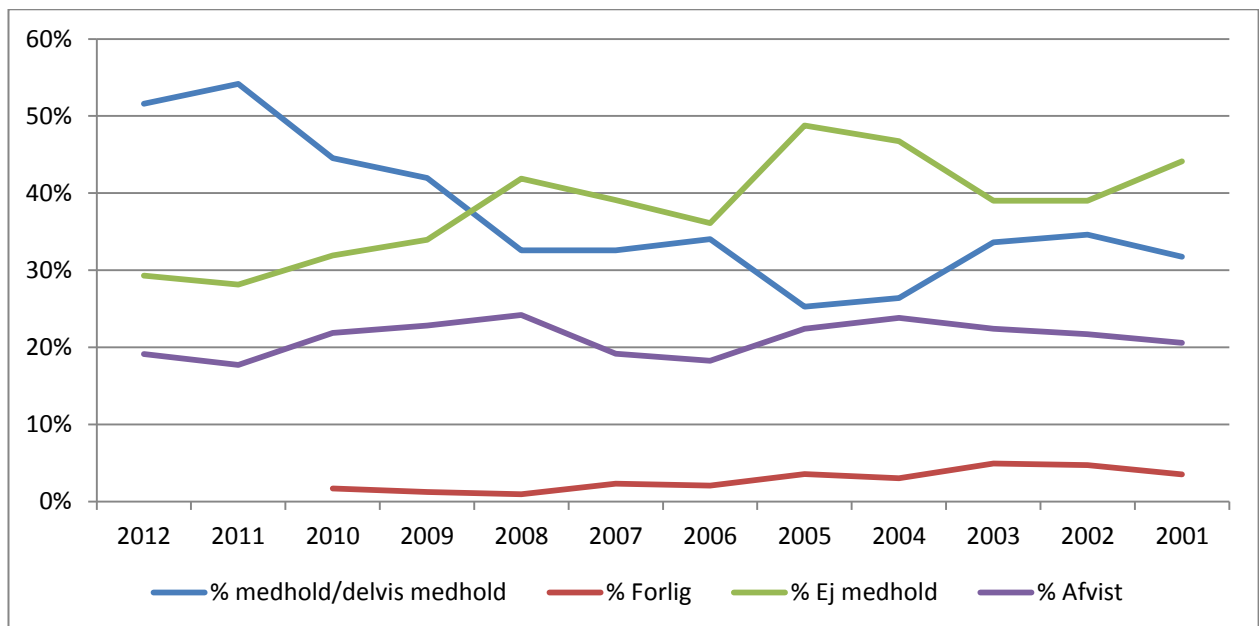


Kilde: Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige, Årsberetninger

Som man kan se af figuren lå antallet af modtagne sager i årene frem til 2007 mellem 271 og 311 sager om året, hvorefter der er sket et fald i antallet af modtagne klager. Ifølge Nævnets seneste årsberetning,<sup>8</sup> modtog Nævnet i 2012 i alt 177 klagesager og afgjorde 157. Faldet skal ses i lyset af, at antallet af tilstandsrapporter er faldet i de senere år – blandt andet på grund af nedgangen i antal bolighandler: I 2010 var antallet 67.275, i 2011 66.429 og i 2012 57.279 tilstandsrapporter.

Figuren herunder viser udfaldet for Nævnets afgørelser i forhold til om der blev givet eller ikke givet medhold, eller hvorvidt klagerne blev afvist.

Figur 3 – Fordeling af afgørelser



Kilde: Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige, Årsberetninger

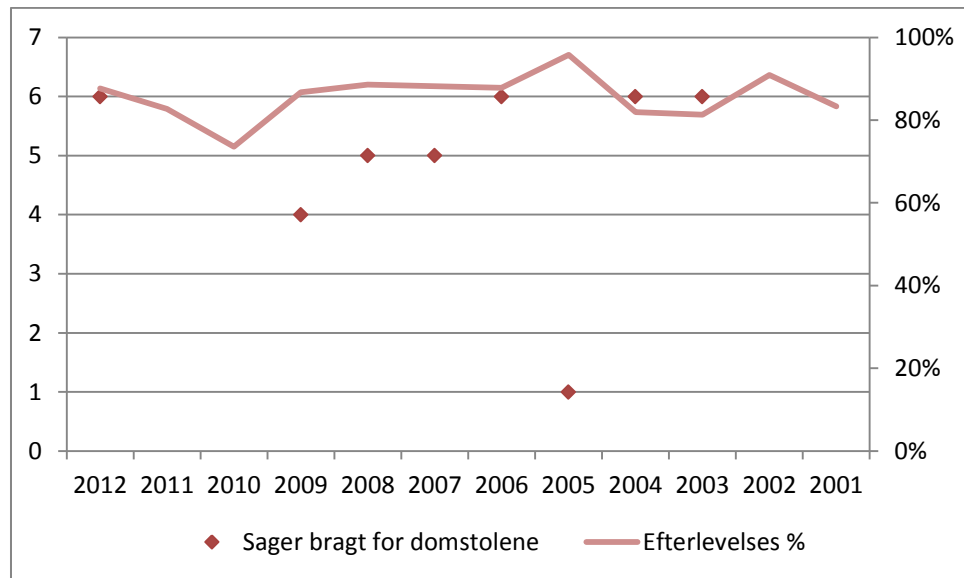
Andelen af klager, hvor der er indgået forlig, har ligget nogenlunde stabilt fra omkring 4-5% i årene 2002 - 2004 til 1-2% i årene 2008 til 2010. Andelen af klager, som Nævnet har afvist, har ligeledes været stabilt over årene.

I forhold til udviklingen i klager, som har fået helt eller delvist medhold, har udviklingen været mere bevægelig. Hvor 25-35% af klagerne i de tidligere år fik helt eller delvist medhold, har dette tal i de seneste to år været oppe på 52-54% og det har generelt været stigende. Omvendt forholder det sig med klager, der ikke har fået medhold. I de første år fik 39-47% af klagerne ikke medhold mod 29-32% de seneste år.

I Figur 4 vises graden af efterlevelse – dvs. andelen af sager hvor klageren får helt eller delvist medhold – og hvor de beskikkede bygningssagkyndige efterfølgende vælger at efterleve afgørelsen. Som man kan se af figuren, har der gennem tiden været en relativt stabil grad af efterlevelse af Nævnets afgørelser.

<sup>8</sup> <http://husklage.dk/file/355839/aarsberetning-2012.pdf>

Figur 4 Efterlevelsprocent og antal sager indbragt for domstolene



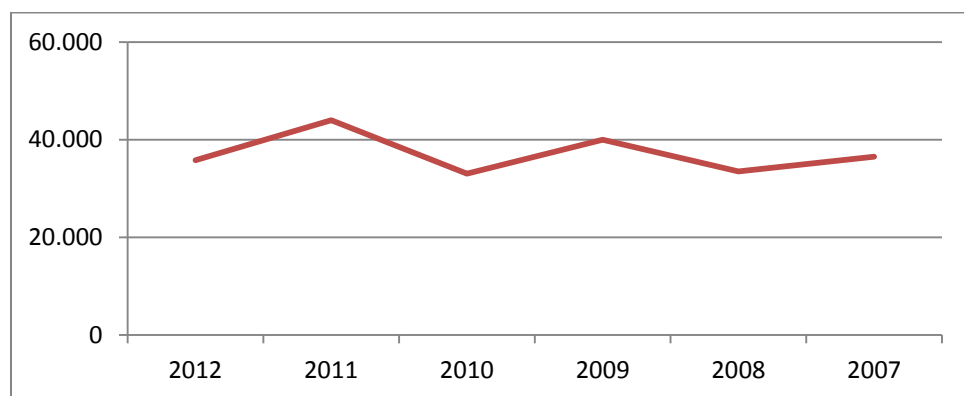
Kilde: Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige, Årsberetninger

Den har i gennem årene i gennemsnit ligget på 86%, med enkelte udsving. Udsvingene ligger fra 96% i 2005 til 74% i 2010.

Af nævnets afgørelser er der i 2012 indbragt seks sager for domstolene/Fogedretten, idet den bygningssagkyndige/dennes forsikringselskab har meddelt, at de ikke ønsker at følge Nævnets afgørelse. Gennem hele perioden har tallet ligget mellem 4 - 6 sager, dog undtaget 2005 hvor der kun blev indbragt én sag.

Figuren herunder viser fordelingen af de gennemsnitlige erstatningsbeløb fra 2007-12. Det gennemsnitlige erstatningsbeløb var i 2011 44.000 kr og i 2012 35.800 kr.

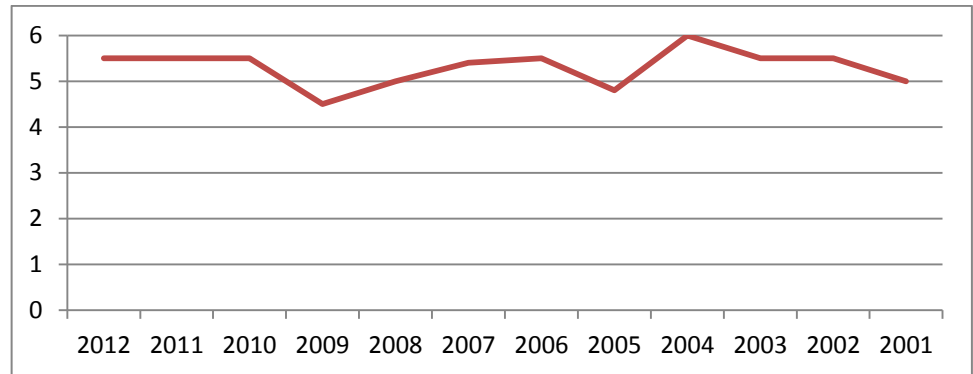
Figur 5 – Gennemsnitlige erstatningsbeløb, 2007-12



Kilde: Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige, Årsberetninger

Nævnet er bl.a. oprettet for at give "forbrugere, der ønsker at klage over en tilstandsrapport, mulighed for at få prøvet deres sag hurtigere, billigere og nemmere" (Nævnets hjemmeside). Den laveste gennemsnitlige sagsbehandlingstid havde man i 2009, nemlig 4,5 måneder. I 2004 havde man den højeste på seks måneder. De seneste tre år har sagsbehandlingstiden ligget gennemsnitligt på 5,5 måneder.

Figur 6 – Gennemsnitlig sagsbehandlingstid (måned), 2001-12



Kilde: Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige, Årsberetninger

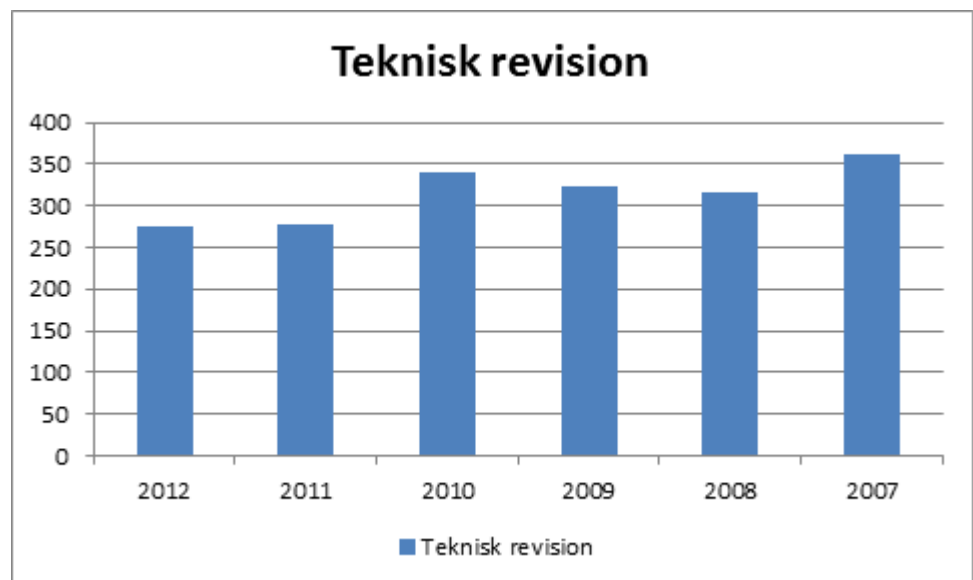
### 3.2 Administrativ kontrol, teknisk revision og disciplinærsager

Administrativ kontrol og teknisk kontrol af de bygningssagkyndiges tilstandsrapporter gennemføres med det formål at forbedre tilstandstapporernes kvalitet. Bygningssagkyndige udtages til teknisk revision henholdsvis administrativ kontrol på baggrund af en screeningsprocedure, dog således at alle bygningssagkyndige udtages på et eller andet tidspunkt i deres 3-årige beskikkelsesperiode.

Administrativ kontrol består af en gennemlæsning af tre tilstandsrapporter, som en given bygningssagkyndig har udarbejdet. Der gennemførtes administrativ kontrol (skrivebordskontrol) af 1.309 tilstandsrapporter i 2012 og af 1.423 i 2011.

Antal sager udtaget til teknisk revision, dvs. at en syns- og skønsmand gennemgår en tilstandsrapport og bygningen den vedrører, er vist i figur 7 herunder.

Figur 7 – Antal sager udtaget til teknisk revision, 2007-12



Kilder: Teknisk Revision for Huseftersyn – Årsrapporter 2007– 09. 2010 tal er oplyst af nævnssekretariatet; Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige, Årsberetninger 2011-12.

Som man kan se af figuren, er der i årene 2007 til 2010 gennemført mellem 316 og 362 tekniske revisioner årligt. I 2011 og 2012 er der gennemført henholdsvis 275 og 277 tekniske revisioner.

Nævnet har truffet afgørelse i 42 disciplinærsager i 2012. Ud af disse blev der givet påtale i 32 sager og advarsler i seks, mens fire sager blev frafaldet.

I 2011 traf nævnet afgørelse i 23 disciplinærsager. Der blev givet påtale i 12 sager, advarsel i seks, bøde i én sag og fratagelse af beskikkelse i én sag. To sager blev frafaldet<sup>9</sup>.

Nævnet vurderer i klagesager, hvorvidt det skal overvejes at indlede en disciplinærsag. Nævnet har fastsat følgende grænseværdier for, hvorvidt denne procedure skal følges:

- › Hvis udbedringsomkostningerne af de indklagede punkter er under 40.000 kr., vil den bygningssagkyndige ikke blive udtaget til teknisk revision, medmindre der er en væsentlig begrundelse herfor.
- › Hvis udbedringsomkostningerne er mellem 40.000 og 100.000 kr. vil en anden af den bygningssagkyndiges tilstandsrapporter blive udtaget til teknisk revision, før der tages stilling til, om den bygningssagkyndige skal tildes en sanktion.
- › Hvis udbedringsomkostningerne er over 100.000 kr. kan nævnet indlede en disciplinærsag.

Ifølge Nævnets egen opgørelse stammer kun få disciplinærsager direkte fra forbrugerklager. I 2011 var der ingen af den type sager og i 2012 var der én sag. I 2013 er der indtil videre fire sager. Dertil er der pt. to klagersager, der skal vurderes med henblik på en eventuel disciplinærsag. I den forbindelse bør det nævnes, at en stor del af de klagesager, som Nævnet har beskæftiget sig med siden 2011, har handlet om tilstandsrapporter, der har været op til seks år gamle. Det er dog kun klager over tilstandsrapporter, der er udarbejdet efter lovens ikrafttræden, der kan føre til en eventuel disciplinærsag.

---

<sup>9</sup> Da Nævnet blev etableret i sin nuværende form i 2011, findes der opgørelser for 2011 og 2012. Disse er ikke umiddelbart sammenlignelige med tal fra 2010 og tidligere.

## 4 Resultater

Resultaterne af undersøgelsen præsenteres nedenfor i forhold til de tre overordnede formål med etableringen af det samlede disciplinær- og klagenævn:

- › Sikre større ensartethed og sammenhæng mellem behandlingen af forbrugerklagesager og disciplinærsager mod bygningssagkyndige;
- › Sikre en bedre kvalitet af tilstandsrapporter udarbejdet af bygningssagkyndige;
- › Gøre ordningen mere logisk og gennemskuelig for brugerne og øge forbrugerbeskyttelsen.

### 4.1 Større ensartethed og sammenhæng

Resultaterne fra de gennemførte interview indikerer, at der i dag er større ensartethed og sammenhæng i sagerne end for tre år siden. Både nævnets egne medlemmer og de tekniske revisorer oplever, at de to typer sager i højere grad vurderes ens og at vidensdelingen mellem henholdsvis de tekniske revisioner og klagesagerne er vokset og har været gavnlig for den ensartede vurdering af begge typer sager. Følgende to citater fra interviewene er eksempler på dette:

*"Det er en kæmpe fordel, at man får en ensartethed i forhold til, hvordan ting bliver vurderet. Det er samme gruppe af mennesker, som gennemfører og foretager syn- og skøn i klagesager - og siger, hvad der er rigtigt eller forkert ved tilstandsrapporterne. Det har tidligere været et stort problem at forstå og forklare, hvorfor nogen sagde noget og andre sagde noget andet"* (interview, 01.10.13)

*"Fordelen er, at det giver et bredere grundlag at vurdere sagerne på. Du kan bedre vurdere disciplinærsagerne, når du også har forbrugersagerne"* (interview, 25.09.13)

Evalueringen viser også, at der i nævnssekretariatet foregår vidensdeling mellem de to typer af sager. Der er ganske vist ikke indført formelle procedurer og arbejdsgange i sekretariatet, som sikrer at de to typer sager behandles ensartet og sammenhængende. Men vidensdelingen finder sted mere uformelt fordi de to medar-

bejdere, som arbejder med tekniske revisioner og de tre medarbejdere, som arbejder med klagesager, sidder i samme lokale og løbende kan vidensdele. Alle sekretariatets medarbejdere deltager i erfa-møderne med skønsmændene. Samtidig er sekretariatschef funktionen i sig selv med til at sikre vidensdeling på tværs: *"Yderligere intern erfaringsudveksling sker ved snak på kontoret og ved at sekretariatsansatte sidder med ved alle møder i Nævnet – og på den måde får indsigt i behandlingen af alle typer sager"* (interview, 14.10.13).

Nævnet kan rejse disciplinærsager på baggrund af klagesager. Det kan dermed potentielt på sigt føre til større ensartethed og sammenhæng mellem de to sagstyper. Der er endnu få eksempler på sager, der starter som en klagesag og efterfølgende fører til en disciplinærsag (se afsnit 3.2 ovenfor). Interview viser, at der er mindre vidensdeling fra forbrugersagerne til disciplinærsagerne end omvendt: *"Der er mindre grad af vidensudveksling fra forbrugerdel til os - end omvendt"* (interview, 25.09.13). Det skal bemærkes, at dette også er forventligt, da de tekniske forhold er meget konkrete og dermed lettere at vidensdele.

Syns- og skønsmandskorpset omfatter i dag 18 skønsmænd, som gennemfører syns- og skøn i både disciplinær og klagesager. Også de oplever en større ensartethed i behandlingen. De relativt hyppige ERFA møder mellem skønsmændene bidrager til vidensdeling mellem de tekniske revisorer/syns og skønsmænd.

Nogle få blandt de interviewede har bemærket, at korpset kan være for stort til at sikre, at skønnene falder ensartet ud, fordi det ikke giver den enkelte syns- og skønsmand tilstrækkelig mange sager og dermed erfaring. Dette finder vi, skal holdes op i forhold til kravene til habilitet og fleksibilitet. Et korps, der er for lille, vil oftere kunne løbe ind i habilitetsproblemer, når de skal bedømme fag-fællers arbejde. Samtidig vil et mindre korps mindske den fleksibilitet, der skal være til stede, dels i forhold til at dække hele landet geografisk, og dels når Nævnet har behov for at sende en teknisk revisor ud på en sag med relativt kort varsel. Der er altså både fordele og ulemper forbundet med den nuværende størrelse af korpset.

## 4.2 Bedre tilstandsrapporter

I tiltaget for at forbedre kvaliteten af de tilstandsrapporter der udarbejdes, indeholder den nuværende ordning to spor. Det ene spor handler om uddannelse af de bygningssagkyndige med efterfølgende opfølgning og information om aktuelle problemstillinger. Det andet spor består i at holde skønsmandskorpset opdateret på, hvordan de skal efterse og vurdere de udarbejdede tilstandsrapporter under henholdsvis skønsforretninger og tekniske revisioner.

For de bygningssagkyndige afholdes der et indledende fire-dages optagelseskursus, som følges op med informationsmøder én gang om året. For skønsmandskorpset afholdes der ERFA-møder. Indtil nu har de fundet sted to gange om året, men det er planen, at der fremover skal være mere end to møder per år. Derudover står diverse informationer til rådighed for både bygningssagkyndige og skønsmænd gennem blandt andet Nævnets hjemmeside, hvor afgørelserne opdateres, Nævnets årsberetninger og HE-sekretariatets hjemmeside og Nyhedsbreve.



Endelig er grundlaget for de beskikkede bygningssagkyndiges arbejde fastsat i Håndbogen for beskikkede bygningssagkyndige samt dens bilag "Oversigt over byggeskik og byggeteknik".

Nedenfor undersøger vi, om disse aktiviteter sikrer tilfredsstillende videns- og kompetenceopbygning hos både de bygningssagkyndige og medlemmerne af skønsmandskorpset, således at grundlaget for at højne kvaliteten af tilstandsrapporterne er til stede.

#### 4.2.1 Oplæring af de bygningssagkyndige

De bygningssagkyndige beskikkes gennem Ministeriet for By-, Bolig og Landdistrikter. De kommende bygningssagkyndige oplæres til hvervet gennem et optagelseskursus. Såfremt de består en til kurset tilknyttet prøve – og opfylder øvrige betingelser for beskikkelse - bliver de beskikket.

En beskikkelse gives for tre år ad gangen, hvorefter den bygningssagkyndige skal ansøge om genbeskikkelse, såfremt han/hun ønsker det. Den pågældende skal i den forbindelse ikke bestå prøven igen, men skal kunne vise, at man har udført et tilstrækkeligt antal tilstandsrapporter eller har anden relevant erfaring, der kan side-stilles hermed.

##### Optagelseskursus

Formålet med kurset er at lære de kommende bygningssagkyndige, hvordan opgaven som beskikket bygningssagkyndig skal udføres. Kurset varer fire dage<sup>10</sup> og på kurset gennemgås følgende:

- › Introduktion til regelsættet bag huseftersynsordningen.
- › Introduktion til ejerskifteforsikring og husforsikring og de eventuelle problemer, der kan opstå i forbindelse hermed.
- › Introduktion til tilstandsrapporten, herunder en gennemgang af et konkret eksempel med visning af billeder, videoklip osv.
- › Praktisk øvelse, hvor hver bygningssagkyndig gennemgår et hus og udfylder en tilstandsrapport på egen hånd.
- › De udfyldte tilstandsrapporter rettes og gennemgås i plenum, og der gives en tilbagemelding til hver enkelt deltager.
- › Konkret emne tages op – ofte vedrørende tage, da det ofte er tage, der giver anledning til klagesager.

Det er kun erfarne byggefolk, der kan optages som bygningssagkyndige, og det forudsættes dermed, at de byggefolk, der deltager på kurset, har kendskab til ERFA-blade, SBI-materiale, osv. Disse informationskilder fokuseres der derfor ikke så meget på under optagelseskurset.

---

<sup>10</sup> Udgifterne til kurset dækkes af kursusgebyr betalt af deltagerne.

På kurset underviser ansatte fra Huseftersynssekretariatet, erfarne bygningssagkyndige, advokater, eksperter i kommunikation m.v. Det materiale, som underviserne for tiden bruger, har de selv udviklet i 2011 med udgangspunkt i Håndbogen.

Efter kursets afholdelse skal de bygningssagkyndige til en prøve, som består af en multiple choice-test og en række cases (foto).

Ved de tre første huseftersyn efter beskikkelsen som bygningssagkyndig skal den nybeskikkede bygningssagkyndige være ledsaget af en mentor, der har mindst tre års erfaring med udfærdigelse af tilstandsrapporter, og som ikke har modtaget en advarsel, bøde eller har fået inddraget sin beskikkelse inden for de sidste tre år.

Der er flere, der under interview-runden har peget på, at kurset burde være længere end fire dage, da der stadig er stor variation i de nye beskikkede bygningssagkyndiges kompetencer i forhold til at løse opgaven. Det skal i den forbindelse bemærkes, at kursusudgifterne dækkes af de bygningssagkyndige via kursusgebyr og at en eventuel forlængelse af kurset vil gøre deltagelsen dyrere.

#### Informationsmøder for bygningssagkyndige

Informationsmøderne fungerer som en obligatorisk efteruddannelse for de bygningssagkyndige. De afholdes af Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter én gang om året med en varighed på 3½ time. Det er obligatorisk for alle beskikkede bygningssagkyndige at deltage i ét møde om året.

Ifølge huseftersyninfo.dk er formålet med informationsmøderne, at *”Ministeriet for By-, Bolig og Landdistrikter og de beskikkede bygningssagkyndige kan møde hinanden og udveksle erfaringer om ordningen.”* Derudover beskrives det samme sted, at Ministeriet bruger møderne *”til at videregive information om ordningen, som man mener, det er vigtigt, de bygningssagkyndige bliver opdateret på”*.

Indholdet på møderne fastsættes konkret fra gang til gang, og underviserne på møderne varierer også, men kan være fra Ministeriet, Huseftersynssekretariatet, forskerverdenen, advokatbranchen, forsikringsbranchen og fra Nævnet (herunder også nævnssekretariatet). Alle dele af ordningen giver derudover løbende input til hvilke emner, der skal forfølges på møderne. På den måde overdrages erfaringer fra ordningens forskellige dele til de bygningssagkyndige. Eksempler på konkrete emner, der har været taget op, er:

- Nævnets og Huseftersynssekretariatets sammensætning og formål
- Statistik for teknisk revision / disciplinærsager.
- Gældende normer og regler vedrørende den bygningssagkyndiges ansvar.
- Gældende normer og regler vedrørende udarbejdelsen af tilstandsrapporten.
- Ændring af regler vedrørende udarbejdelse af tilstandsrapporter.
- Information om lovforslag, der har betydning for udarbejdelsen af tilstandsrapporter.
- Gode råd om skriftlig kommunikation gennem tilstandsrapporter.
- Ansvarsforsikring for beskikkede bygningssagkyndige.
- Udvalgte emner belyst gennem (rets)praksis.
- Tekniske faldgrubber ved bygningsgennemgangen.

## 4.2.2 Kompetenceopbygning for skønsmænd

I forbindelse med Nævnets oprettelse blev der udvalgt et korps af syns- og skøns- mænd på baggrund af et opslag i dagspressen og en efterfølgende ansøgnings- og ansættelsesproces. Skønsmændene blev ansat af den daværende Erhvervs- og Byg- gestyrelsen (nu Ministeriet for By, Bolig og Landsdistrikter) på en kontrakt med fire års løbetid. De foretager syn- og skøn både i klagesager og i forbindelse med tekniske revisioner.

### Introduktionskursus

Som introduktion til hvervet som skønsmand i Nævnets skønsmandskorps deltog alle skønsmænd i et introduktionskursus, hvor der blev undervist i, hvad det inde- bærer at være en del af disciplinær- og klagenævnets skønsmandskops. Kurset va- rede én dag, og der var fokus på, at syns- og skønsmændene i korpset skal foretage ens faglige vurderinger, når de er på besigtigelse.

### ERFA-møder

Nævnssekretariatet afholder ERFA-møder 2-3 gange om året for de 18 skøns- mænd. Det forudsættes, at de alle møder op, medmindre der foreligger en god grund til ikke at gøre det. På ERFA-møderne gives skønsmændene et indblik i ak- tuelle emner og diverse praktiske problemstillinger. Derudover drøftes det for ek- sempel, hvordan man laver standard skønserklæringer.

Møderne er opbygget således, at der både er oplægsholdere og plenumdiskussioner med cases baseret på konkrete sager. Ligeledes er der mulighed for, at skønsmæn- dene kan fortælle sekretariatets medarbejdere om de problemer, de møder i deres arbejde som skønsmænd (såvel i klagesager som ved teknisk revision).

Nævnets medlemmer meddeler sekretariatet, hvis der er emner, de vil foreslå ind- draget på ERFA-møderne, og sekretariatsmedarbejdernes interne sparring kan også danne grobund for emner, der tages op.

Emnerne, der tages op på ERFA-møderne er f.eks. følgende:

- › Praktisk gennemgang af skønsmændenes arbejde i forbrugerklagesager (her- under formålet med syn og skøn).
- › Praktisk gennemgang af skønsmændenes arbejde i forbindelse med teknisk revision.
- › Praktiske spørgsmål om f.eks. habilitet, pointsystemer, sekundære bygninger, erstatningsopgørelse (forbedringsværdi >< reparationsomkostninger) osv.
- › Gennemgang af huseftersynsordningen.
- › Statistik og Nævnets årsrapporter.

Det fremgår af interviewene, at skønsmændene er tilfredse med ERFA-møderne. De mener, at sekretariatet gør et godt stykke arbejde, og at der er en god dialog og erfaringsudveksling på møderne. Enkelte har vurderet, at behovet for møder har været større de første par år, men at frekvensen i dag er mere passende, fordi skønsmændene er mere erfarne nu, end da Nævnet blev dannet.

### 4.2.3 Yderligere vidensdeling til og blandt aktørerne

Udover ovenfor anførte vidensdelingsaktiviteter for hhv. de bygningssagkyndige og skønsmændene, er der en række mere generelle vidensdelingsaktiviteter:

#### Nævnets hjemmeside

Nævnets Årsberetning offentliggøres på Nævnets hjemmeside. På forsiden på hjemmesiden vil der i en periode omkring offentliggørelsen være en faktaboks på hjemmesiden, der oplyser om den nye årsberetning.

Alle afgørelser offentliggøres løbende med de tilhørende skønserklæringer og tekniske revisioner.

Dermed er der mulighed for, at de bygningssagkyndige, syns og skønsmænd og andre interessenter løbende kan holde sig orienteret om Nævnets arbejde.

#### Nævnets årsberetninger

Årsberetningen fra Nævnet kommunikerer resultater og erfaringer til den bredere omverden. Den indeholder årets statistiske resultater vedrørende klagesager og disciplinærsager, deres udfald, efterlevelse og sagsbehandlingstid. Derudover kan årsberetningen medtage konkrete emner, der har været af betydning det pågældende år. De første to år, Nævnet har bestået, har disse emner været:

- > undtagelse af sekundære bygninger
- > udluftning i badeværelser (vådrum)
- > gulvafløb
- > forældelse og
- > forkyndelse af nævnets afgørelser.

Årsberetningerne er dermed en vigtig kilde til de erfaringer, som løbende bør samles op og spredes blandt de bygningssagkyndige og i sektoren i øvrigt.

Der er ikke systematisk praksis for, at HE-sekretariatet/ministeriet rundsender årsberetningen til de bygningssagkyndige.

#### Håndbogen

*Håndbog for beskikkede bygningssagkyndige* er udarbejdet af ministeriet som grundlag for de bygningssagkyndiges arbejde. Håndbogen ligger på HE-sekretariatets hjemmeside og indeholder obligatorisk viden for den bygningssagkyndige.

I et bilag til Håndbogen ligger Oversigt over byggeskik og -teknik udarbejdet af Statens Byggeforskningsinstitut (SBI). Den er dog ikke obligatorisk viden for de bygningssagkyndige, da den ikke relaterer sig direkte til huseftersynet.

Nævnets principielle afgørelser kommunikerer via ERFA møderne løbende til skønsmændene og årligt i Nævnets Årsberetning. Relevante og principielle afgørelser fra nævnet er ligledes en del af baggrundsmaterialet for opdateringer af Håndbogen. Den seneste revision af Håndbogen er fra 1. maj 2012.

### *Tekst-boks – Håndbogens indhold*

**Kapitel 1** beskriver ordningens formål, aktørerne i ordningen og de love og bekendtgørelser, der ligger til grund for ordningen.

**Kapitel 2** beskriver hvervet som bygningssagkyndig, herunder den bygningssagkyndiges faglige og juridisk ansvar. Kapitlet beskriver desuden de kontrol- og sanktionsforanstaltninger, den bygningssagkyndige er underlagt.

**Kapitel 3** beskriver, hvilke ejendomme, der er omfattet af ordningen og giver eksempler på de typisk forekommende ejendomstyper.

**Kapitel 4** beskriver de grundlæggende begreber og retningslinjer for bygningsgennemgangen, herunder bl.a. hvorfor man laver en bygningsgennemgang, definition af skadesbegrebet og opbygning af karakterskalaen og eksempler på dets anvendelse.

**Kapitel 5** beskriver, hvordan den bygningssagkyndige skal forberede, gennemføre og rapportere sin bygningsgennemgang, herunder hvordan ejendommen skal indeles i bygninger og bygningsafsnit, sælgers rolle og hvilke andre oplysninger, der skal foreligge ved bygningsgennemgangen. Kapitlet er centralt i arbejdet som beskikket bygningssagkyndig.

**Kapitel 6** indeholder en beskrivelse af, hvad der sker efter bygningsgennemgangen er gennemført, dvs. hvordan tilstandsrapporten indberettes og hvilke ændringer, f.eks. i form af allonge, der kan laves senere. Herunder behandler kapitlet reglerne om fortrydelse og honorar for fornyelse. Kapitlet indeholder desuden retningslinjer for udarbejdelse af tillæg i overgangsperioden frem til den 1. november 2012.

*Kilde: HE-sekretariatets hjemmeside*

### HE-sekretariatets Nyhedsbrev

Huseftersynssekretariatet udgiver Nyhedsbreve til de bygningssagkyndige efter behov. Disse Nyhedsbreve indeholder oplysninger om ændrede regler og enkelte oplysninger om allerede gældende regler. I forbindelse med revideringen af den nye håndbog i 2012 blev der herudover udgivet et par Nyhedsbreve om dennes indhold og brug. Herudover giver Nyhedsbrevene praktiske informationer om bl.a. afholdelse af optagelseskurser for nye bygningssagkyndige og informationsmøder for de beskikkede bygningssagkyndige.

Der er ikke systematisk praksis for at nævne disciplinær- og klagenævnets principielle afgørelser i disse Nyhedsbreve.

## 4.3 Logisk og gennemskuelig for brugerne

Hvorvidt ordningen er blevet mere logisk og gennemskuelig for brugerne vurderes dels i forhold til, hvorvidt nævnets afgørelser offentliggøres, – og dels i forhold til sagsbehandlingstiden.

Navne på bygningssagkyndige offentliggøres i disciplinærsager, hvor der gives en advarsel, bøde eller beskikkelsen inddrages. Offentliggørelsen finder sted på Nævnets hjemmeside <http://husklage.dk>. Navne på de bygningssagkyndige, der har fået sanktioner, ligger også på Boligejer.dk. I disciplinærsager, hvor den bygningssagkyndige gives en påtale, offentliggøres denne – dog er den bygningssagkyndige anonym. Nævnets afgørelser, som er indbragt for og afgjort af en domstol offentliggøres efterfølgende på Nævnets og den bygningssagkyndige anonymiseres.

I forbrugerklagesager bliver navnene på de involverede bygningssagkyndige ikke offentliggjort, da der ikke er hjemmel hertil i loven.

Forbrugerne er næppe i udgangspunktet interesseret i, om klagesager behandles af samme nævn som tekniske revisioner eller af to forskellige nævn. På den måde er lovændringen ikke umiddelbart interessant set fra deres perspektiv. Indirekte er den dog interessant, hvis den fører til større ensartethed og bedre tilstandsrapporter, hvilket er behandlet ovenfor. Det er også interessant for forbrugeren, hvis sammenlægningen har ført til hurtigere eller i det mindste ikke langsommere sagsbehandling. Nævnet er bl.a. oprettet for at give *"forbrugere, der ønsker at klage over en tilstandsrapport, mulighed for at få prøvet deres sag hurtigere, billigere og nemmere"* (Nævnets hjemmeside).

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var ved udgangen af 2012 på 5,5 måneder. Den har været konstant de seneste tre år – og har i det hele taget været stabil – også set i forhold til det gamle Ankenævn for Huseftersyn (se Figur 6 ovenfor).

## 5 Analyse og Konklusion

I kapitel 5 præsenterer vi evalueringens analyse og tilhørende konklusioner.

### 5.1 Generelt

Det er den samlede konklusionen, at de overordnede hensigter i loven om etablering af Disciplinær- og Klagenævnet for Beskikkede Bygningssagkyndige er opfyldt.

Resultaterne præsenteret i kapitel 3 viser, at Nævnet har holdt en gennemsnitlig sagsbehandlingstid og har en efterlevelseshøjde, som er tilfredsstillende, og som har været relativt konstant før, under og efter etableringen. Antallet af forbrugerklagesager har været faldende de senere år. Det er ikke muligt at vurdere, hvorvidt dette skyldes, at tilstandsrapporterne er blevet bedre eller i hvilken udstrækning, det har at gøre med, at antallet af bolighandler og tilstandsrapporter har været lavere i perioden efter 2010.

Nævnet behandler to typer væsensforskellige sager – forbrugerklagesager og disciplinærsager. De kører i parallelle spor også i dag – både i sekretariatet og i nævnet: Én del af sekretariatet beskæftiger sig med klagesager og en anden del med disciplinærsager; Nævnet består af det "lille Nævn", som har fem medlemmer og behandler begge typer sager. Nævnet har dertil udpeget to medlemmer, som alene deltager i den del af nævnsmøderne, hvor disciplinærsagerne behandles, dvs. "det store Nævn", der består af syv medlemmer. De to nævnsmedlemmer, der tager sig af tekniske revisioner og disciplinærsager, deltager kun i klagesager af principiel eller anden særlig karakter. Dette er i overensstemmelse med §§ 1, 2 og 3 i Nævnets forretningsorden, samt med §§1 og 3 i bekendtgørelsen om Nævnet.

Det er ikke muligt at sammenligne de bygningssagkyndiges resultater (antal klager, disciplinærsager, påtaler, advarsler, bøder og frakendelser) med de bygningssagkyndiges baggrund (f.eks. alder, erfaringsbaggrund, uddannelsesbaggrund, eller hvorvidt man er selvstændig eller ansat i et firma). En sådan sammenligning kunne være interessant, fordi den måske kunne sige noget om hvilke karakteristika, der gør sig gældende for den gruppe, der næsten altid laver gode tilstandsrapporter og den gruppe, der ofte får klager imod sig eller falder for den tekniske revision. Hvis det var muligt at foretage en sådanne sammenligning, ville man fremadrettet kunne

bruge den til at kvalitetsudvikle det samlede korps af bygningssagkyndige. De nødvendige oplysninger findes på de ansøgningskemaer, som de bygningssagkyndige udfylder i forbindelse med beskikkelse og gen-beskikkelse. Men oplysningerne er ikke registreret i HEWEB databasen.

## 5.2 Større ensartethed og sammenhæng

Det er konklusionen, at der i dag er større ensartethed og sammenhæng mellem henholdsvis disciplinær- og klagesager end før Nævnet blev etableret – samt større vidensdeling mellem de to typer af sager. Vidensdeling mellem nævnsmedlemmerne involveret i de respektive sager er ligeledes tilfredsstillende.

Der foregår ligeledes vidensdeling i Sekretariatet. Der er ikke indført formelle procedurer og arbejdsgange i Sekretariatet, der i sig selv er med til at sikre vidensdeling og større ensartethed i sagsbehandlingen. Vidensdeling foregår ved at medarbejderne, som sidder med klagesager, efter behov spørger hinanden til råds og udveksler viden med kollegaer, der sidder med teknisk revision/disciplinærsager – og omvendt, samt ved at alle sekretariatsmedarbejdere deltager i nævnsmøderne og i ERFA møderne.

Nævnets aktiviteter og beslutninger kommunikeres systematisk via ERFA møder til syns og skønsmændene. På ERFA-møderne opdateres skønsmændene på aktuelle emner eller problemstillinger fra branchen og fra skønsmændenes arbejde. Sparringen mellem nævnssekretariatet og skønsmændene på ERFA møderne vurderer vi at være et godt middel til at højne skønsmændenes opfattelse af sig selv som et samlet korps, der har ensartede holdninger og kendskab til de emner, de berører i branchen. Møderne er dermed med til at sikre større ensartethed i deres aktiviteter.

Årsberetningerne fra Nævnet bidrager ligeledes til at sprede de seneste erfaringer til de interesserede. Der er en række områder, hvor øget kommunikation af viden og erfaringer kunne bidrage til endnu større ensartethed og sammenhæng samt til bedre tilstandsrapporter. Dette er behandlet i afsnit 5.3.

## 5.3 Bedre tilstandsrapporter

Det er COWIs konklusion, at tilstandsrapporterne har en bedre kvalitet i dag end for tre år siden og at Nævnet har bidraget til denne forbedring. Dette bygger vi på følgende forhold:

Det er generelt vurderingen i Sekretariatet, blandt syns- og skønsmændene og Nævnets egne medlemmer, at kvaliteten er blevet forbedret.

Derudover kan man se kvalitetsforbedringen ud fra det forhold, at tekstfelterne i rapporterne udnyttes i højere grad i dag end tidligere. Yderligere skøn og indikationer på at tilstandsrapporterne er blevet bedre, omfatter det forhold, at antallet af klager ikke er steget og at de afgørelser Nævnet har truffet har ført til, at man ikke længere i samme omfang ser de samme fejl i rapporterne.



Endelig vurderer vi, at tilstandsrapporterne er blevet bedre, blandt andet fordi viden og erfaring fra nævnet spreder sig i sektoren igennem:

- › At nye kurser for bygningssagkyndige trækker på erfaringer fra Nævnet.
- › At INFO møder for bygningssagkyndige trækker på erfaringer fra Nævnet.
- › At ERFA møder med syns og skønsmand i udstrakt grad bygger på erfaringer fra Nævnet.

Dertil kommer, at skønsmandskorpset – som sorterer under Nævnet – i dag i højere grad har en selvopfattelse som ligeværdige kollegaer i forhold til de bygningssagkyndige. Det har medført, at de bygningssagkyndige oftere lærer af deres fejl, fordi skønsmændene oftere giver en (mundtlig) forklaring eller uddybning til den bygningssagkyndige.

Det er en konklusion, at viden- og erfaringsudvekslingen og dermed tilstandsrapporterne kan styrkes yderligere. Blandt andet ved i endnu højere grad at benytte opdateringer af Håndbogen, Nyhedsbrevet, vejledninger og lignende til at kommunikere Nævnets erfaringer og afgørelser til de bygningssagkyndige.

## 5.4 Logisk og gennemskuelig for brugerne

Det er overodnet konklusionen, at ordningen er logisk og gennemskuelig for brugerne. Dette baserer vi på følgende observationer:

- › Nævnet har en god hjemmeside.
- › Der er transparens omkring sagsafgørelserne.
- › Det er let at få telefonisk kontakt til og rådgivning fra Nævnets sekretariat.
- › Nævnets eksistens er fortsat annonceret på selve tilstandsrapporten.

I det omfang, at tilstandsrapporter er blevet bedre og der er større ensartethed mellem behandlingen af forbrugerklage- og disciplinærsager, er ordningen også blevet mere logisk og gennemskuelig for brugerne.

Endelig er sagsbehandlingstiden ikke steget som følge af sammenlægningen af de to nævnfunktioner, hvilket også må være i brugernes interesse.