



# RØRENTREPRENØRENE NORGE

Oslo, 01.03.2022

## Årsrapport for Håndverkerklagenemnda 2021

Byggebransjens klagenemnd for håndverkertjenester på fast eiendom fikk departementets godkjenning med hjemmel i lov av 17.6.2016 nr 29 fra og med 1. oktober 2017. Bak Klagenemnda står bransjeforeningene for kobber og blikk (VBL), rørleggere (Rørentreprenørene Norge), byggentreprenørene (EBA), elektro (NELFO), og gartnerne (NAML). Huseiernes landsforbund (HL) representerer forbrukerne.

### a) Muntlige henvendelser til klagenemnda fordelt på medlemmer/ikke medlemmer i de 5 bransjeforeningene som står bak Klagenemnda

**2021**

Bransje	Antall pr. bransje Medlem	Antall pr. bransje Ikke medlem	Antall henvendelser Til sammen
VBL		2	2
<b>RØR</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>13</b>
EBA		3	3
<b>EL</b>		<b>6</b>	<b>6</b>
NAML			
<b>(Andre)</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>25</b>
<b>Til sammen</b>	<b>5</b>	<b>44</b>	<b>49</b>

Denne statistikken viser at 44 muntlige klagehenvendelser fra forbrukere gjelder foretak som ikke er medlem i noen av de 5 foreningene – mens 5 henvendelser gjelder organiserte foretak. Saker som gjelder ikke-medlemmer blir avvist.

## b) Saker som er løst i minnelighet eller blitt behandlet i Nemnda i 2021 - behandlingstid

Bransjer	Behandlet	Hva klagen gjelder					Løst i minnelighet	Avgjort av Nemnda – utfall i favør av:			
		Pris	Tidsforbruk	Utførelse eller mangel	Avtalefortolkning	Følgeskader		Forbruker	Delt	Foretak	Avvist
BLIKK	1	1							1		
EBA	0										
EL	7	1	2	4	1	1	1	1	2	3	
NAML	0										
RØR	2			1	1			1	1		
	<b>10</b>						<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	

### 10 saker i Nemndsmøter året 2021:

Mandag 25. januar:	(1 EL - Reg. 19.05.20 og 1 EL – Reg. 08.12.2020)
Mandag 1. mars:	(1 RØR – Reg. 03.01.21)
Mandag 12. april:	(1 EL – Reg. 07.01.21 og 1 EL – Reg. 24.02.21)
Mandag 10. mai:	(1 RØR – Reg. 26.03.21)
Mandag 6. september:	(1 VBL – Reg. 06.06.21)
Mandag 11. oktober:	(1 EL - Reg. 30.07.21 og 1 EL – Reg. 11.08.21)
Mandag 13. desember:	(1 EL – Reg. 17.10.20)

### Registrerte klager som ikke ble løst i Nemnda:

Noen klager er løst underveis i klagebehandlingen, hvor nemndsleder har hatt dialog med partene og hvor dels nye opplysninger har medført at klagen er trukket, dels at partene har kommet til enighet. Også bevismessige forhold med uoversiktlig faktum og avklaringer underveis har resultert i at flere klager er vurdert som ikke mulig å behandle i klagenemnda.

## c) Gjengangere når det gjelder systematiske eller vesentlige problemer

Gjennomgående er det manglende kommunikasjon – både muntlig og skriftlig - som er et grunnleggende opphav til mange klager. Vi anbefaler medlemsforetakene å bli mer formelle og bruke skriftlige kontrakter der dette er naturlig – eller gi skriftlige tilbud som tar klare forbehold der hvor prisangivelse er vanskelig fordi arbeidets omfang er uoversiktlig.

I forhold til prisantydninger bør medlemsbedrifter være meget forsiktige med å si noe som helst om mulig pris på et oppdrag selv om oppdragsgiver presser på. Det skal etter rettspraksis lite til før håndverksbedriften i så fall blir ansett for å ha gitt et bindende prisoverslag.

Ved mindre og mer oversiktlige oppdrag hvor skriftlig kontrakt kan synes unaturlig, anbefales likevel sterkt at ethvert oppdrag blir bekreftet enten pr sms eller mail med angivelse av timepris, at kjøring også faktureres, om lærling blir benyttet samt hvorledes det blir fakturert og hvilket påslag på materiell som benyttes. Dette koster ikke meget, tar lite tid og vil avverge mange tvister.

## d) Gjennomsnittlig saksbehandlingstid

Som det fremgår under litra b) varierer klagebehandlingen fra sak til sak, men overveiende ligger saksbehandlingen innenfor 90 dagers fristen.

Nemnda fastsetter hvert år møtedatoer med 1 ½ måneds mellomrom og sakene blir behandlet på disse avtalte datoene når klagenemndas formann mener sakene er godt nok opplyst.

Hvor saksbehandlingstiden har gått utover 90 dager skyldes dette behov for innhenting/avklaring av faktum og dels at det har tatt tid å få tilbakemelding fra partene, samt koronasituasjonen som har medført bla avlyste nemndsmøter.

#### **e) Etterlevelse av vedtak**

Vi har ikke noe formalisert oppfølgingssystem som fanger opp om vedtakene blir fulgt eller ikke av partene. Imidlertid vil vi tro at forbruker – i første omgang – vil ta kontakt med Klagenemnda dersom håndverker ikke følger vedtaket som jo begge parter får tilsendt. Så langt har vi ikke fått noen tilbakemeldinger om dette i 2021.

#### **f) Nettverk av klageorganer**

Håndverkerklagenemnda deltar ikke i noe nettverk av klageorganer.

#### **g) Opplærings- og kompetansetiltak**

Håndverkerklagenemnda har ikke noen organisert form for opplærings- og kompetansetiltak, men den enkelte bransjeforening driver naturlig nok opplæring i forbruker jus overfor sine medlemsforetak og bruker i den grad det er mulig avgjørelser fra nemndas som gode praktiske eksempler.

#### **h) Deltakermøte – 15.06.2021**

I Klagenemndas vedtekter er det lagt opp til et medlemsmøte hvert år hvor slike temaer som bl. a evaluering av effektivitet tas opp.

Det ble gjennomført digitalt medlemsmøte (Deltakermøte) pr 15.06.2021.

Oppsummert:

- Utfordringen er at antall klagesaker og oppslutningen om Klagenemnda er altfor lav. Både markedsføring og nettside kan være årsak
- Basert på forslag til markedstiltak ble det vedtatt en kampanjeperiode 21.08 – 21.10, som ble forskjøvet ut 2021, for deretter å måle trafikk og etterprøve effekt av markedstiltak
- Forbrukerrådet ønsker ikke å linke til nettsiden til Klagenemnda (ikke bindende avgjørelser), og linker til nettsiden for Forbrukerklageutvalget (bindende avgjørelser)
- Innhentet informasjon fra Boligtvistenemnda mht antall klagesaker og saksbehandlingssystem, men lite/intet å hente mht forbedringer for Klagenemnda
- Saksbehandlere fra Nelfo og Rør opplever klageportalen med digital behandling som god og effektiv, og avvik som oppstår rettes raskt
- Enighet fra saksbehandlere at dagens nettside oppleves som utidsmessig
- Det sendes ut link til testside/kampanjeside og forslag som underside til RørNorges nettside

- Kostnader for ny nettside for Klagenemnda med nytt domene anslås til ca kr 50.000 – 100.000
- Deltakerne enige i at mulig vedtak om ny nettside behandles på neste møte

### **i) Koronasituasjon**

På grunn av koronasituasjonen som inntraff pr 12. mars 2020 har alle nemndsmøter i 2021 blitt gjennomført som digitale nemndsmøter via Teams, med unntak for ett fysisk møte, noe som har fungert bra og er tidseffektivt for nemndsmedlemmene.

ooOoo