



RØRENTREPRENØRENE NORGE

Oslo, 09.02.2021

Årsrapport for Håndverkerklagenemnda 2020

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.

Malermestrenes Landsforbund (MLF) varslet utmelding pr 05.11.2019, og utmeldingen ble behandlet i deltakermøtet 20. oktober og tatt til etterretning. Formell uttreden var mai 2020.

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

2020

Bransje	Antall pr. bransje Medlem	Antall pr. bransje Ikke medlem	Antall henvendelser Til sammen
VBL	1	3	4
RØR	1	10	11
EBA	1		1
EL	2	8	10
MLF (utmeldt pr mai 2020)	2		2
NAML		1	1
(Andre)	6	17	23
Til sammen	13	38	51

Denne statistikken viser at 38 muntlige klagehenvendelser fra forbrukere gjelder foretak som ikke er medlem i noen av de 5 foreningene – mens 13 henvendelser gjelder organiserte foretak. Saker som gjelder ikke-medlemmer blir avvist.

b) Saker som er løst i minnelighet eller blitt behandlet i Nemnda i 2020 - 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											
EL	4	2	1	3			1	3			
MLF	1			1							1
NAML											
RØR	3	2	2	1				1	2		
	9						1	4	3	1	

9 saker i Nemndsmøter året 2020:

Mandag 2. mars: (1 MLF - Reg. 25.10.19)
Mandag 25. april/mandag 11. mai: Avlyst
Mandag 15. juni: (1 RØR – Reg. 27.02.20) og (1 VBL – Reg. 11.05.20)
Mandag 14. september: (1 RØR – Reg. 08.03.20)
Mandag 12. oktober: (2 EL – Reg. 29.04/16.06.20), (1 RØR – Reg. 14.06.20)
Mandag 9. november: (1 EL - Reg. 07.09.20)
Mandag 12. desember: (1 EL – Reg. 16.11.20)

Registrerte klager som ikke ble løst i Nemnda:

Totalt 5 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.

Ved mindre og mer oversiktlige oppdrag er det også sterkt anbefalelsesverdig å bekrefte oppdraget enten i sms eller mail hvor man oppgir timepris, at kjøretid også faktureres, om lærling vil bli benyttet samt hvorledes dette i så fall blir fakturert.

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 1/2 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 2020.

I en klagesak valgte innklaget bedrift å ikke etterleve nemndas avgjørelse og klager brakte saken inn for domstolen, hvor klager vant frem og resultatet ble i det vesentlige det samme som nemnda konkluderte med.

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) Evaluering av klageorganets effektivitet - deltakermøte

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 20. oktober.

Det ble fra Huseiernes landsforbund gitt uttrykk for at antallet klager som behandles av Klagenemnda bør økes dersom man skal kunne opprettholde klageordningen og forsvare tidsbruk og ressursbruk. Det var enighet om at ordningen med Klagenemnda bør markedsføres ytterligere, og det ble besluttet å lage en felles markedsplan for gjennomføring av tiltak i løpet av 2021. Det foretas ny evaluering på neste medlemsmøte høsten 2021.

Antallet avviste klager pga klager mot ikke-medlemmer er fortsatt høyt, samtidig som avviste klager gis veiledning og henvises til Forbrukerrådet, evt anbefales å søke advokatbistand.

Av klager som innkommer blir også en del klagesaker løst underveis med bistand fra saksbehandlere og nemndsleder.

i) Koronasituasjon

På grunn av koronasituasjonen som inntraff pr 12. mars 2020 ble noen planlagte nemndsmøter avlyst, samtidig som Klagenemnda i løpet av høsten 2020 gjennomførte digitale nemndsmøter via Teams, noe som har fungert bra, situasjonen tatt i betraktning.

