



RØRENTREPRENØRENE NORGE

Oslo, 06.04.2020

Årsrapport for Håndverkerklagenemnda 2019

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), malerne (MLF) og gartnerne (NAML). Huseiernes landsforbund (HL) representerer forbrukerne.

Det innkom varsel om utmelding fra Håndverkerklagenemnda fra Malermestrenes Landsforbund (MLF) pr 05.11.2019, som ble oversendt øvrige bransjeforeninger.

Iht vedtektene pkt 15 er frist for oppsigelse 6 måneder, dvs utløp pr mai 2020. Utmeldingen er pr dags dato ikke behandlet i Deltakermøtet.

a) Muntlige henvendelser til klagenemnda fordelt på medlemmer/ikke medlemmer i de 6 bransjeforeningene som står bak klagenemnda

2019

Bransje	Antall pr. bransje Medlem	Antall pr. bransje Ikke medlem	Antall henvendelser Tilsammen
VBL			
RØR	1	17	18
EBA			
EL	4	10	14
MLF		3	3
NAML		1	1
(Andre)		18	18
Tilsammen	5	49	54

Denne statistikken viser at 49 muntlige klagehenvendelser fra forbrukere gjelder foretak som ikke er medlem i noen av de 6 foreningene – mens kun 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 2019 - 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			1			
EBA											
EL	5	3	2	2	3	3			2		
MLF											
NAML	1				1			1			
RØR	6	2	2	4	2	1	1	1	2	1	
	13	6	4	6	7	4	2	2	4	1	

Saker i Nemndsmøter året 2019:

Mandag 4.februar (1 EL - Reg.19.11.18) og (1 EL – Reg. 11.12.18)
Mandag 25.mars (1 RØR – Reg.03.01.19) og (1 EL – Reg. 29.12.18)
Mandag 6.mai (1 BLIKK – Reg. 09.11.18 – Behandlet 2 ganger) og (1 ANL – Reg. 13.03.19) og (1 MLF – Reg. 17.12.18)
Mandag 2.september (1 Rør – Reg.27.05.19 og 1 RØR – Reg. 04.06.19)
Mandag 7.oktober (1 RØR – Reg.27.07.19)
Mandag 11.november (1 RØR– Reg. 04.10.19) og (1 VBL-Reg. 20.06.19)

Registrerte klager som ikke ble løst i Nemnda:

3* EL - løst i minnelighet før behandling
1* Rør - løst i minnelighet før behandling

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 til 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.

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.

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.

Det er registrert at ett vedtak av klagenemnda i favør av klager ikke er fulgt opp av innklaget håndverker. Dette gjelder rørleggerfirma og i vedtaket ble forbruker tilkjent kr 50.000 i prisavslag/erstatning.

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

I klagenemndas vedtekter er det lagt opp til et medlemsmøte hvert år hvor slike temaer som bl. a evaluering av effektivitet tas opp. Det er pr dags dato ikke fastsatt dato for medlemsmøte for 2020. Retningslinjer for klagebehandlingen er redigert av nemndas leder og utsendt alle saksbehandlere. Det er også foretatt redigeringer på klagenemndas nettportal/hjemmeside og tydeliggjort vilkår for nemndas mandat. Dette med bakgrunn i at mange klager gjelder ikke-medlemmer og derfor må avvises.

ooOoo