

Årsrapport for Håndverkerklagenemnda 2018

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.

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

2018

Bransje	Antall pr. bransje Medlem	Antall pr. bransje Ikke medlem	Antall henvendelser Tilsammen
VBL		1	1
RØR	1	15	16
EBA			
EL	1	18	19
MLF		4	4
NAML			
(Andre)		12	12
Tilsammen	2	50	52

Denne statistikken viser at 50 muntlige klagehenvendelser fra forbrukere gjelder foretak som ikke er medlem i noen av de 6 foreningene – mens kun 2 henvendelser gjelder organiserte foretak. Saker som gjelder ikke-medlemmer blir avvist.

b) Saker som er løst i minnelighet eller blitt behandlet i Nemnda i 2018 - behandlingstid

Bransjer	Behandlet	Hva klagen gjelder					Løst i minnelighet	Avgjort av Nemnda – utfall i favør av:			
		Pris	Tids-forbruk	Utførelse eller mangel	Avtale-fortolkning	Følgeskader		Forbruker	Delt	Foretak	Avvist
BLIKK	1	1	1	1	1			1			
EBA											
EL	5	4	2	1	5		2*	3			2
MLF							2*				
NAML							1*				
RØR	4	1		2	1	4	4*	2	1	1	
	10	6	3	4	7	4	9*	6	1	1	2

Avgjørelser i Nemndsmøter året 2018:

Mandag 26.februar (1 EL - Reg.3.januar)

Mandag 16.april (1 EL –Reg.13.mars) og (1 BLIKK – Reg. 26.april 2017)

Mandag 18.juni (1 EL –Reg.18.april) og 1 BLIKK (fortsettelse fra behandling 16.4)

Mandag 10.september (1 Rør –Reg.30.mai)

Mandag 22.oktober (1 Rør –Reg.12.august)

Mandag 12.november (1 EL – Reg.14.august)

Mandag 17.desember (1 EL – Reg. 4. oktober) og (2 Rør - registrert henholdsvis 18. juni og 27.juni)

Registrerte klager som ikke ble løst i Nemnda:

2* EL - løst i minnelighet før behandling

4* Rør - løst i minnelighet før behandling

1* NAML- løst ved bruk av lokal skjønnsnemnd

2* MLF - trukket av klager

Oppsummering:

Avvisning

Av 2 saker innenfor elektro ble 50 % avvist fordi klagen var åpenbart grunnløs ("dårlig kundebehandling") og 50 % fordi klagen falt utenfor nemndas kompetanse (klager var en næringsdrivende – fotograf)

Utfall av sakene

Av 8 saker som ble behandlet, ble 75 % avgjort i favør av forbruker, 12,5 % i favør av foretak og 12,5 % hvor begge parter fikk delvis medhold.

Minnelige løsninger

Av totalt 19 registrerte klager, ble 47,4% (9) av klagene løst i minnelighet.

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 ½ måneds mellomrom og sakene blir behandlet på disse avtalte datoene når klagenemndas formann mener sakene er godt nok opplyst.

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.

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. Første medlemsmøte etter 1 års drift er fastsatt til 6. mai 2019. For øvrig er det brukt en del ressurser på å gjøre klagebehandlingen mest mulig brukervennlig for klager og innklaget. Det er en kontinuerlig prosess mellom klagenemndas sekretariat og angjeldende programmerer.