



# RØRENTREPRENØRENE NORGE

Oslo, 28.02.2023

## Årsrapport for Håndverkerklagenemnda - 2022

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 ventilasjon og blikkenslagere (VBL), rørleggere (Rørentreprenørene Norge), byggentreprenørene (EBA), elektro (NELFO), og gartnerne (NAML). Huseiernes landsforbund (HL) representerer forbrukerne.

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

**2022**

Bransje	Antall pr. bransje Medlem	Antall pr. bransje Ikke medlem	Antall henvendelser Til sammen
VBL		1	1
<b>RØR</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>
EBA		1	1
<b>EL</b>		<b>3</b>	<b>3</b>
NAML		1	1
<b>(Andre)</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>31</b>
<b>Til sammen</b>	<b>12</b>	<b>33</b>	<b>45</b>

Denne statistikken viser at 33 muntlige/skriftlige klagehenvendelser fra forbrukere gjelder foretak som ikke er medlem i noen av de 5 foreningene – mens 12 henvendelser gjelder organiserte foretak. Saker som gjelder ikke-medlemmer blir avvist.

Andel "Andre" gjelder små/mindre håndverksbedrifter som dels er medlem i andre bransjeforeninger (bla mur/maler), mens for det store flertall ikke har noen tilslutning til andre bransje-/landsforeninger.

## b) Saker som er løst i minnelighet eller blitt behandlet i Nemnda i 2022 - 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	0										
EBA	0										
EL	3		2	1	2			1	2		
NAML	0										
RØR	5		1	3	2	1		3	1		
	<b>8</b>					<b>1</b>		<b>4</b>	<b>3</b>		

### 8 saker i Nemndsmøter året 2022:

Mandag 31. januar:

(1 EL - Reg. 09.12.21)

Tirsdag 8. mars:

(1 EL – Reg. 10.01.22)

Mandag 25. april:

(1 EL – Reg. 28.02.22)

Mandag 5. september:

(1 RØR – Reg. 24.05.22 og 1 RØR – Reg. 16.06.22)

Mandag 31. oktober:

(1 RØR - Reg. 02.08.22)

Mandag 12. desember:

(1 RØR – Reg. 15.09.22 og 1 RØR – Reg. 02.11.22)

### 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 klagememnda.

## 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, eller et fastpristilbud.

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 mye, tar lite tid og vil avverge mange tvister.

Hvis en medlemsbedrift likevel skulle synes denne fremgangsmåte er unødig tungvint, kan man ganske enkelt lage et standardskriv hvor alle vilkår m.m. fremgår i klartekst som så legges ved oppdragsbekreftelsen.

#### **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.

Innkomne saker i mai/juni har pga sommerferie ikke blitt behandlet innen 90 dager.

#### **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 for 2022.

#### **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 praktiske eksempler.

#### **h) Deltakermøte**

I Klagenemndas vedtekter er det lagt opp til et medlemsmøte hvert år hvor aktuelle temaer tas opp til behandling og vurdering.

Det er ikke avholdt Deltakermøte i 2022, men et slikt møte planlegges avholdt i løpet av vinteren/våren 2023.

#### **i) Koronasituasjon – ny rutine**

På grunn av koronasituasjonen som inntraff 12. mars 2020 har alle nemndsmøter også i 2022 blitt gjennomført som digitale nemndsmøter via Teams, noe som fungerer bra. Det kan se ut som om det er et ønske at denne rutinen skal opprettholdes også i inneværende år. Nemndsmedlemmene ser på dette som tidsbesparende og kvaliteten på møtene blir tilnærmet like bra. Også over Teams er det god mulighet for å gjennomføre dokumentdeling på skjerm og til å vurdere/gjennomgå bilder.