



DET KONGELIGE BARNE-  
OG LIKESTILLINGSDEPARTEMENT

Klagenemnd for håndverkertjenester på fast  
eiendom  
Postboks 5480 Majorstuen  
0305 OSLO

Deres ref

Vår ref

Dato

17/3274

22. september 2017

## **Godkjenning av klagenemnd for håndverkertjenester på fast eiendom etter lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker**

Vi viser til søknad datert 28. juni 2017 fra Rørentreprenørene Norge, vårt brev av 20. juli 2017, revidert søknad datert 11. august 2017 fra Rørentreprenørene Norge samt undertegnede reviderte vedtekter datert 20. september 2017 mottatt i e-post av 21. september 2017.

Departementet har gått gjennom og vurdert søknaden og vedtekter for Klagenemnd for håndverkertjenester på fast eiendom samt informasjon som skal legges ut på nemndas hjemmeside. Basert på dette materialet er departementet kommet til at Klagenemnd for håndverkertjenester på fast eiendom oppfyller kravene i lov og forskrift om klageorganer for forbrukersaker.

Med hjemmel i lov 17. juni 2016 nr. 29 om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 3 første ledd godkjenner departementet med dette Klagenemnd for håndverkertjenester på fast eiendom som klageorgan.

Godkjenningen gjelder fra 1. oktober 2017.

### **Informasjon om klageorganers rapporterings- og opplysningsplikt**

For å opprettholde godkjenningen plikter Klagenemnd for håndverkertjenester på fast eiendom å følge kravene i eller gitt i medhold av lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker, jf. lovens § 10.

Som godkjent klageorgan plikter Klagenemnd for håndverkertjenester på fast eiendom til enhver tid å gi departementet opplysninger etter lovens § 9. Herunder skal Klagenemnda

Postadresse  
Postboks 8036 Dep  
0030 Oslo  
postmottak@bld.dep.no

Kontoradresse  
Akersgt. 59  
www.bld.dep.no

Telefon\*  
22 24 90 90  
Org no.  
972 417 793

Avdeling  
Forbruker-, rettighets-  
og  
likestillingsavdelingen

Saksbehandler  
Petter Gluva  
22 24 24 64

uten unødig opphold opplyse departementet om endringer i forhold til hva som er opplyst i søknaden om godkjenning, jf. § 9 første ledd annet punktum.

Klagenemnd for håndverkertjenester på fast eiendom skal utarbeide årlige rapporter i tråd med forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 3, jf. lovens § 9 annet ledd. Årsrapportene skal sendes til departementet hvert år innen 1. mars. Departementet har merket seg at denne plikten er nedfelt i klagenemndas vedtekter punkt 5.3.

### **Næringsdrivendes informasjonsplikt**

Vi gjør for ordens skyld oppmerksom på næringsdrivendes plikt til å gi forbrukere informasjon om hvilket klageorgan som kan behandle en tvist mellom partene, jf. markedsføringsloven § 10a første og annet ledd. Næringsdrivende som inngår avtaler med forbruker på internett, skal også informere forbrukere om EUs nettbaserte klageportal, jf. markedsføringsloven § 10a tredje ledd. Forbrukerombudet håndhever markedsføringsloven, herunder informasjonsplikten. For nærmere informasjon om informasjonsplikten kan Forbrukerombudet kontaktes.

### **Om EUs nettbaserte klageportal**

Lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker gjennomfører direktiv 2013/11 (ADF-direktivet) og forordning (EU) nr. 524/2013 (NTF-forordningen). Disse rettsaktene er innlemmet i EØS-avtalen. Forordningen gjelder Norges tilkobling til EUs nettbaserte klageportal, og klageorganers plikt til å kunne motta og behandle saker i klageportalen. Norge ble 25. august 2017 koblet til EUs nettbaserte klageportal. For klageorganer som er godkjent etter lov om klageorganer for forbrukersaker, får dette to konsekvenser:

- Godkjente klageorganer blir innmeldt til den felleseuropeiske listen over klageorganer som oppfyller kravene i direktivet. Det er også utarbeidet en nasjonal liste, som er publisert på departementets nettsider:  
<https://www.regjeringen.no/no/tema/forbruker/forbrukarrettar-og-tvisteloysing/godkjente-klageorganer/id2506781/>
- Godkjente klageorganer skal knytte seg til EUs nettbaserte klageportal for å kunne motta og behandle klager knyttet til grenseoverskridende netthandel, jf. lovens § 12 annet ledd. Forbruker Europa kan kontaktes for informasjon om klageportalen, herunder om mulighet til opplæring i klageportalen.

Vi takker for samarbeidet så langt.

Med hilsen

Hege Nygård (e.f.)  
ekspedisjonssjef

Lars Grøndal  
fung. avdelingsdirektør

*Dokumentet er elektronisk signert og har derfor ikke håndskrevne signaturer*

Kopi: Huseiernes Landsforbund

Maler- og bygtapesermestrenes Landsforbund (NRL)

Nelfo – forening for EL- og IT-bedriftene

Norske Anleggsgartnere

Rørentreprenørene Norge

Ventilasjons- og blikkenslagerbedriftenes Landsforbund (VBL)