

Avtale om Klagenemnd for håndverkertjenester på fast eiendom (Vedtekter)

1. Deltakerne

Klagenemnda for håndverkertjenester på fast eiendom er opprettet i samarbeid mellom følgende deltakere:

- Nelfo
- Rørentreprenørene Norge
- Maler- og byggtapetsermestrenes Landsforbund (MLF)
- Ventilasjons- og blikkenslagerbedriftenes Landsforbund (VBL)
- Norske Anleggsgartnere (NAML)
- Entreprenørforeningen – Bygg og Anlegg (EBA)

benevnt "Bransjeforeningene" nedenfor, samt

- Huseiernes Landsforbund (HL)

Klagenemnda oppfyller kravene i lov og forskrift om klageorgan for forbrukersaker.

2. Saklig virkeområde

Nemnda behandler klager fra forbruker på håndverkertjenester på fast eiendom. Oppdraget må omfattes av Håndverkertjenesteloven (LOV-1989-06-16-63). Innklagede må dessuten være medlem av en bransjeforening som er deltaker i henhold til avtalen her på det tidspunkt avtalen ble inngått.

3. Forholdet til andre tvisteløsningsorganer

3.1. En tvist som er brakt inn for eller endelig avgjort av domstolene, forliksrådet eller Forbrukerklageutvalget kan ikke behandles av Nemnda.

3.2. Den enkelte bransjeforening kan velge å tilby lokal førsteinstansbehandling av klage som faller innenfor avtalen her. Klageren står fritt til å kreve saken behandlet av Nemnda hvis han/ hun ikke er fornøyd med det resultat som førsteinstansen er kommet frem til. En klage til Nemnda må i så fall fremsettes innen 1 år etter at klager har reklamert skriftlig til tjenesteyter.

4. Nemndas sammensetning

4.1. Nemnda består av en uavhengig leder og fire medlemmer.

4.2 Lederen oppnevnes av det ordinære deltakermøtet for to år av gangen. Lederen skal ha juridisk embetseksamen. Lederen lønnes av bransjeforeningene og vedkommendes lønn er uavhengig av vedtakenes utfall.

4.3 Det oppnevnes to medlemmer fra HL og to fra hver av de tilsluttede bransjeforeninger til hvert nemndsmøte. Disse velges for 2 år av gangen på det årlige deltakermøtet etter innstilling fra de respektive foreninger og skal være nøytrale og upartiske. De lønnes av sine respektive foreninger og lønnen er uavhengig av vedtakenes utfall.

4.4 Ved behandlingen av den enkelte sak settes Nemnda med lederen, medlemmene fra HL og to medlemmer fra den bransjeforening som organiserer/har organisert den innklagede. Nemndas leder og medlemmer skal opptre upartisk ved avgjørelsen av den enkelte sak.

5. Deltakermøte

5.1. Deltakermøtet tar beslutning i saker som gjelder drift og økonomi i forbindelse med klageordningen samt opptak av nye deltakere.

5.2 Rørentreprenørene Norge – så fremt ikke deltakermøtet selv velger en annen - står for innkallingen til og fører protokoll fra det ordinære deltakermøtet, som holdes hvert år. Hver av deltakerne kan innkalle til ekstraordinært deltakermøte etter eget ønske. Innkalling foretas med minst 14 dagers varsel.

5.3 Sekretariatet utarbeider en årsberetning som oversendes Barne- og likestillingsdepartementet innen mars hvert år.

5.4 Deltakermøtet velger selv en møteleder. Deltakermøtet er beslutningsdyktig med de fremmøttes antall og treffer beslutninger med alminnelig flertall. En beslutning må uansett ha tilslutning fra HL for å være gyldig.

6. Sekretariatsfunksjonen

6.1. Rørentreprenørene Norge holder postboksadresse, e-postadresse og telefonnummer for Nemnda. Rørentreprenørene Norge veileder den som tar kontakt med Nemnda i nødvendig utstrekning så fremt det ikke er mer hensiktsmessig å formidle henvendelsen til en annen bransjeforening. Rørentreprenørene Norge fordeler innkommende klager til de respektive bransjeforeningene, avhengig av hvem som organiserer den innklagede. Andre fellesfunksjoner ivaretas og fordeles etter beslutning i deltakermøtet.

6.2 Innklagedes bransjeforening ivaretar sekretariatsfunksjonen for Nemnda i den enkelte sak og skal opptre nøytralt i forhold til partene.

7. Klagen og forberedende behandling

7.1 Forbruker kan inngi klage både elektronisk og på papir. I sistnevnte tilfelle bør klagen uansett registreres elektronisk. Klagen må inneholde et spesifisert og begrunnet krav.

Klageren må på forhånd ha reklamert på papir/elektronisk overfor tjenesteyteren uten at tvisten er løst i minnelighet. Klage kan tidligst fremsettes tre uker etter at slik skriftlig reklamasjon er sendt og senest innen 1 år etter dette tidspunkt.

7.2 Klagebehandling skal tilbys også i de tilfeller hvor partene får juridisk bistand av en tredjepart. Klageorganet skal informere partene om dette før klagebehandlingen begynner.

7.3 Partene har selv ansvar for å fremskaffe de opplysninger og den dokumentasjon som trengs i saken.

7.4 Nemnda skal informere partene så snart det har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter og saksbehandlingen kan begynne. Resultatet av klagebehandlingen skal gjøres tilgjengelig for partene innen 90 dager fra dette tidspunktet. I særlig komplekse saker kan fristen forlenges. Partene skal informeres om forlengelsen og om ny frist.

7.5 Når en klage er mottatt, sender innklagedes bransjeforening den til innklagede med anmodning om tilsvarende. Det settes en tilsvarendefrist, som normalt skal være tre uker.

7.6 Når tilsvarende er mottatt eller tilsvarende Fristen utløpt, settes en felles frist for ytterligere skriftlige innlegg fra partene. Når denne fristen er utløpt, oversendes sakens dokumenter til lederen, som vurderer den videre behandlingen.

7.7 Bransjeforeningen skal sende kopi av alle skriftlige innlegg fra en part, herunder tilsvarende til motparten.

7.8 Lederen utarbeider ved behov et sakssammendrag til bruk i den videre behandlingen.

7.9 Forbrukeren har anledning til å trekke saken på ethvert stadium i klagebehandlingen. Den tjenesteytende er på sin side forpliktet til å delta i nemndsbehandlingen.

8. Behandlingen i Nemnda

8.1. Nemndas behandling er basert på dokumentene i den enkelte sak og foretas i lukket møte.

8.2 Lederen fører protokoll fra møter i Nemnda. I protokollen noteres tilstedeværende, saker til behandling, Nemndas vedtak og eventuelle dissenser. Møtet kan også holdes som telefon-/ internett-/ videokonferanse eller som e-postkorrespondanse.

8.3 For at Nemnda skal være beslutningsdyktig, må alle medlemmene være til stede.

9. Nemndas vedtak

9.1. Nemndas vedtak er rådgivende. Bransjeforeningene vil arbeide aktivt for at medlemsbedriftene følger opp Nemndas vedtak. Den enkelte bransjeforening kan uansett beslutte at Nemndas vedtak skal være bindende for egne medlemsbedrifter.

9.2 Vedtaket skal være skriftlig og begrunnet. Det skal opplyses om vedtaket er enstemmig. Eventuelle dissenser skal begrunnes og det skal opplyses partstilhørigheten til de som dissenterer.

9.3 Vedtak treffes med alminnelig flertall.

9.4 Vedtak sendes partene og nemndsmedlemmene i den enkelte sak.

10. Avvisning

10.1. Lederen kan avvise en klage dersom klageren ikke har forsøkt å løse saken direkte med motparten, når den faller utenfor Nemndas kompetanse eller er åpenbart grunnløs - det være seg av juridiske eller andre årsaker.

10.2 Gjelder klagen et forhold med en verdi på under 5000,- kroner, inklusive merverdiavgift, skal lederen avvise klagen medmindre særlige hensyn tilsier at den blir prøvd.

10.3. Nemnda kan avvise klagen dersom den reiser faktiske spørsmål som vanskelig kan klarlegges gjennom dokumentbevis. Det samme gjelder hvis saken som følge av dens omfang, kompleksitet eller andre forhold ikke egner seg for behandling i Nemnda.

10.4 Vedtak om avvisning skal begrunnes. Vedtaket skal meddeles partene innen 3 uker fra klageorganet mottok klagen, eller fra det tidspunkt klageorganet mottok nødvendig dokumentasjon for å kunne ta stilling til om saken kan avvises. Beslutning om avvisning er endelig.

11. Gjenopptakelse

En avsluttet sak kan gjenopptas etter beslutning av lederen hvis det fremlegges nye opplysninger som vanskelig kunne ha vært fremlagt ved første gangs behandling, og lederen finner at disse opplysningene kunne ha ført til et annet utfall.

12. Habilitet

Habilitetsreglene i forvaltningsloven §§ 6 flg. gjelder for leder og medlemmene av Nemnda så langt de passer.

13. Taushetsplikt, innsyn og offentlighet

13.1. Forvaltningslovens regler om taushetsplikt får, så langt de passer, anvendelse ved behandlingen av den enkelte sak.

13.2. Partene har innsynsrett i alle dokumenter i saken med mindre opplysningene er underlagt taushetsplikt i eller i medhold av lov.

13.3 Nemndas vedtak er offentlige i anonymisert form.

14. Finansiering

14.1. Hver av deltakerne dekker utgiftene til sine medlemmer av Nemnda.

14.2. Godtgjørelse til leder og andre utgifter knyttet til klageordningen dekkes av bransjeforeningene i henhold til egen avtale mellom disse.

14.3. Klage til Nemnda er gratis for forbrukeren.

15. Oppsigelse, endring m.v.

Denne avtalen skal gjelde inntil den sies opp skriftlig med en oppsigelsesfrist på 6 måneder.

Oslo, 20. september 2017

EBA

VBL

MLF

NELFO

RØRENTREPRENØRENE NORGE

NAML

HL