

KLAGENEMNDA

- FOR HÅNDVERKERTJENESTER PÅ FAST EIENDOM



FORBRUKERRÅDET

KLAGENEMND FOR HÅNDVERKERTJENESTER PÅ FAST EIENDOM

Klagenemnda behandler tvister som gjelder kjøp av håndverkertjenester ved arbeider på fast eiendom mellom forbruker og næringsdrivende, og er opprettet etter avtale mellom Forbrukerrådet og 9 bransjeorganisasjoner innenfor byggenæringen.

NEMNDA BEHANDLER BARE TVISTER MELLOM FORBRUKERE OG MEDLEMMER FRA DISSE BRANSJEORGANISASJONENE:

- Boligprodusentenes Forening
- Entreprenørforeningen Bygg og Anlegg
- Maler- og Byggtapetsermestrenes Landsforbund
- Norske Anleggsgartnere
- Byggmesterforbundet
- NELFO– foreningen for el- og it-bedriftene
- Norske Murmestres Landsforening
- Norske Rørleggerbedrifters Landsforening – VVS
- VBL Ventilasjons- og Blikkenslagerbedriftenes Landsforbund

KLAGENEMNDAS SAMMENSETNING

Nemnda består av en leder og fire medlemmer med varamedlemmer - to fra Forbrukerrådet og to fra hver bransje. Hvilket fag den enkelte sak gjelder avgjør hvilke bransjemedlemmer som deltar i klagebehandlingen. Medlemmene oppnevnes for to år av gangen. Alle som deltar i klagebehandlingen har taushetsplikt.

FØR DU KLAGER:

Hvis du har spørsmål i forkant av klagen, kan du ta kontakt med Forbrukerrådet eller nemndas sekretariat. Før du klager saken inn for nemnda, må du ha reklamert skriftlig til bedriften. Dersom dere ikke kommer til enighet eller bedriften ikke besvarer den reklamasjonen innen tre uker, kan saken sendes til nemnda.

HVORDAN DU KLAGER?

Klagen må framsettes på fastsatt skjema, som du får ved henvendelse til Forbrukerrådet eller klagenemndas sekretariat. Skjemaet kan også hentes elektronisk på

www.handverkerklagenemnda.no. Klagen må inneholde en påstand og en begrunnelse for påstanden. Legg ved all dokumentasjon som har betydning for saken (som for eksempel kontrakt, rapport fra sakkynning, brevveksling og fotografier).

Klage til nemnda er gratis.

SLIK BEHANDLES SAKEN

Når sekretariatet for klagenemnda har mottatt klagen, blir den oversendt til den bransjeforening som er part i saken, som deretter gis anledning til å forsøke å få partene til å løse saken i minnelighet. Dersom enighet ikke oppnås, skal vedkommende bransjeforening innen tre uker fra mottakelsen av klagen returnere saken til klagenemnda med innklagede foretaks bemerkninger og eventuell dokumentasjon.

Nemndas leder kan avvise en klage dersom den åpenbart faller utenfor klagenemndas kompetanse, klagen åpenbart ikke kan tas til følge eller klagen er åpenbart grunnløs. Nemnda vil for øvrig behandle saken på bakgrunn av skriftlig klage og framlagt dokumentasjon.

Senest tre måneder fra du sendte saken inn til Klagenemnda skal du som hovedregel ha mottatt nemndas avgjørelse. Får du ikke medhold i klagen, er dette ikke til hinder for at saken kan bringes inn for Forbrukerrådet. Nærmere informasjon om denne behandlingen finner du på forbrukerportalen.no



Klagenemnda for håndverkertjenester på fast eiendom

Postboks 5480 Majorstuen, 0305 Oslo

Telefon: 23 08 86 60

E-post: post@handverkerklagenemnda.no