Reklamasjon

Dokumentnr.	GE-3.09-01 R
Type	Rutine
Kapittel	3.09 Reklamasjon
Gjelder for	Prosjektledere og anleggsledere som mottar og behandler reklamasjoner fra byggherrer og kunder, og som reklamerer videre til underentreprenører og leverandører
Revisjon / dato	Rev. 01 · Utkast
Utarbeidet av	HMS- og kvalitetsleder
Godkjent av	Daglig leder
Krav og grunnlag	ISO 9001 8.5.5; ISO 9001 8.7; ISO 9001 9.1.2; ISO 9001 10.2; NS 8405; NS 8406; NS 8407; Bustadoppføringslova; Håndverkertjenesteloven
Erstatter	SmartDok 0309-003 R

1. Formål og omfang

Rutinen skal sikre at reklamasjoner blir behandlet riktig, raskt og innenfor fristene, og at vi lærer av dem.

Rutinen gjelder reklamasjoner fra byggherrer, hovedentreprenører og forbrukere på arbeid Gjerdalen har utført, og reklamasjoner vi selv sender videre til underentreprenører og leverandører.

2. Ansvar

Rolle	Ansvar
Prosjektleder	Er ansvarlig for behandlingen av reklamasjonen: registrerer den, vurderer den, gir kunden svar og sørger for at mangler blir utbedret.
Anleggsleder	Undersøker forholdet på stedet, dokumenterer det og leder utbedringen.
Daglig leder	Beslutter i saker med stor økonomisk betydning, og når reklamasjonen avvises og kunden er uenig.
HMS- og kvalitetsleder	Følger med på reklamasjonene som kvalitetsavvik, og tar trender med i HMSK-månedsrapporten og ledelsens gjennomgåelse.

3. Definisjoner

- **Mangel:** at arbeidet ikke er i samsvar med kontrakten, beskrivelsen eller det som ellers er avtalt.
- **Reklamasjon:** melding fra kunden om at det er en mangel ved arbeidet.
- **Reklamasjonstid:** tiden kunden har til å reklamere. Den regnes fra overtakelsen.
- **Garanti:** et løfte ut over det som følger av kontrakten og loven, for eksempel en produsentgaranti på et produkt. Det som ofte kalles «garantitid» i entrepriser, er reklamasjonstiden og perioden vi har stilt sikkerhet for etter overtakelsen.

4. Arbeidsgang

4.1 Frister for reklamasjon

Kontrakt	Når kunden må reklamere	Absolutt frist
NS 8405, NS 8406 og NS 8407	Innen rimelig tid etter at mangelen ble eller burde ha blitt oppdaget	Fem år etter overtakelsen
Bustadoppføringslova (ny bolig eller fritidsbolig for forbruker)	Innen rimelig tid etter at forbrukeren oppdaget eller burde ha oppdaget mangelen	Fem år etter overtakelsen (§ 30)

Kontrakt	Når kunden må reklamere	Absolutt frist
Håndverkertjenesteloven (andre tjenester for forbruker)	Innen rimelig tid etter at forbrukeren oppdaget eller burde ha oppdaget mangelen	Fem år fra oppdraget ble avsluttet ved arbeid på fast eiendom. Ved arbeid på ting to år, men fem år når resultatet ved vanlig bruk er ment å vare vesentlig lengre (§ 22).

- Etter håndverkertjenesteloven § 22 gjelder lengstefristene ikke hvis vi har påtatt oss ansvar i lengre tid (garanti), eller hvis vi har opptrådt grovt aktløst eller i strid med redelighet og god tro.
- I tillegg til fristene over kan kontrakten ha egne bestemmelser. Kontrakten gjelder foran standarden, men ikke foran forbrukerlovene, som forbrukeren ikke kan avtale seg bort fra.
- Etter avtaler med forbrukere skal det holdes befaring av kontraktsarbeidene ett år etter overtakelse, se **GE-3.03-05 R** Forbrukerentrepriser. Mange NS-kontrakter har også en slik ettårsbefaring. Sjekk kontrakten.
- Sikkerheten vi har stilt, gjelder også i reklamasjonstiden. Etter NS 8405 og NS 8407 er den normalt 3 % av kontraktssummen i tre år etter overtakelsen. Se **GE-1.04-02 R** Sikkerhetsstillelse.
- Mener vi at kunden har reklamert for sent, skal vi si fra skriftlig, se **GE-3.07-07 D** Oversikt over varslingsplikter. Det samme gjelder innsigelser og krav som kommer for sent, se **GE-3.03-02 D** Varsel om for sent fremsatt svar (innsigelse).

4.2 Motta og registrere

1. Registrer reklamasjonen som kvalitetsavvik i SmartDok, se **GE-3.07-01 R** Oppfølging av uønskede hendelser og avvik.
2. Reklamasjonen registreres som underprosjekt i et eget reklamasjonsprosjekt, slik at kostnadene holdes atskilt fra hovedprosjektet.
3. Be kunden om
   - en beskrivelse av problemet,
   - bilde eller video av det det reklameres på.
4. Bekreft overfor kunden at reklamasjonen er mottatt.

4.3 Vurdere

Vurder saken innen 5–10 dager. Avklar

- hva som er de gjeldende garanti- og kontraktsbetingelsene,
- hvilke produkter eller tjenester som er omfattet,
- hvor lang tid etter overtakelsen (eller kjøpet) kunden kan reklamere, og om reklamasjonen er innenfor fristen,
- om reklamasjonen er innenfor garantiperioden,
- om skaden eller feilen er produsentens, en leverandørs eller en underentreprenørs ansvar,
- om det trengs mer dokumentasjon eller en inspeksjon av produktet eller arbeidet.

Send kunden en statusoppdatering mens reklamasjonen blir vurdert.

> **Merk:** Etter NS-kontraktene har entreprenøren normalt både plikt og rett til å utbedre mangler som er reklamert i tide. Svar derfor raskt, og tilby utbedring når mangelen er vår.

4.4 Svar og utbedring

1. Gi kunden beskjed om utfallet så snart beslutningen er tatt, og forklar hvordan problemet skal løses: reparasjon, erstatning eller refusjon.
2. Hvis reklamasjonen ikke godtas, skal kunden få en tydelig, skriftlig forklaring på hvorfor.
3. Utbedringen planlegges og utføres som et vanlig oppdrag, med SJA og arbeidsvarsling når det trengs.
4. Dokumenter utbedringen med bilder og sjekkliste, og få den godkjent av kunden.

4.5 Reklamere videre

1. Ligger feilen hos en underentreprenør eller leverandør, reklamerer vi skriftlig til dem med en gang, innenfor fristene i kontrakten med dem.
2. Ta vare på dokumentasjonen fra kunden, slik at den kan sendes videre.
3. Kostnadene som kan kreves dekket av underentreprenøren eller leverandøren, føres på reklamasjonsprosjektet.

4.6 Lære av reklamasjonene

1. Reklamasjonen lukkes i SmartDok når utbedringen er godkjent.
2. Reklamasjonene skal registreres slik at de kan brukes til å forbedre produktene og tjenestene våre.
3. HMS- og kvalitetsleder tar trender med i HMSK-månedsrapporten og i ledelsens gjennomgåelse, og de brukes i forbedringsarbeidet etter **GE-3.07-02 R** Kontinuerlig forbedring.

5. Kontroll, registrering og dokumentasjon

Hva	Hvor
Reklamasjonen, vurderingen og tiltak	SmartDok, som kvalitetsavvik
Kostnader til utbedring	Reklamasjonsprosjektet i Xledger
Korrespondanse med kunden og med underentreprenører og leverandører	På prosjektet
Trender	HMSK-månedsrapporten (**GE-2.02-07 R**) og ledelsens gjennomgåelse (**GE-1.02-27 R**)

6. Referanser

- NS 8405, NS 8406 og NS 8407 (mangler og reklamasjon)
- Bustadoppføringslova § 30
- Håndverkertjenesteloven § 22
- **GE-1.02-27 R** Ledelsens gjennomgåelse
- **GE-1.04-02 R** Sikkerhetsstillelse
- **GE-1.05-03 R** Kundetilfredshet
- **GE-2.02-07 R** HMSK-månedsrapport
- **GE-3.03-02 D** Varsel om for sent fremsatt krav eller innsigelse
- **GE-3.03-05 R** Forbrukerentrepriser
- **GE-3.07-01 R** Oppfølging av uønskede hendelser og avvik
- **GE-3.07-02 R** Kontinuerlig forbedring
- **GE-3.07-07 D** Oversikt over varslingsplikter
- **GE-3.08-03 R** Egenkontroll før overtakelse
- **GE-3.08-05 D** Protokoll for overtakelse
- SmartDok (kvalitetsavvik)
- Xledger

Revisjonshistorikk

Rev.	Dato	Endring	Godkjent av
01	Utkast	Første utgave i GE-håndboka. Skrevet om fra SmartDok 0309-003 R.	Daglig leder