



Klagevejledning

Få hjælp til konfliktløsning fra Arkitektforeningens Responsumudvalg

Dette dokument er en vejledning til, hvordan du som bygherre eller arkitektrådgiver indsender en klage til Arkitektforeningens Responsumudvalg.

Vejledningen giver også overblik over processen med at behandle din klage.

Responsumudvalget støttes af Arkitektforeningens sekretariat.

Vejledningen indeholder:

1. Hvilke sager kan du få hjælp til?
2. Hvilke oplysninger skal din klage indeholde
3. Sådan forløber processen med at behandle din klage
4. Skriftlig forberedelse
5. Indledende behandling
6. Færdigbehandling
7. Afgørelse
8. Hvad koster det at klage?

1. Hvilke sager kan du få hjælp til?

Du kan få hjælp fra Responsumudvalget til to typer af sager:

- **Sagstype 1: Udtalelse**

Vedrører din sag alene honorar, sædvaner og/eller ydelser inden for teknisk rådgivning og bistand, kan udvalget afgive responsum/udtalelse på anmodning fra dig eller modparten i en sag.

Udtalelsen kan give dig et grundlag for at træffe beslutning om det videre forløb i tvisten. Det kan f.eks. være at gå videre med en retssag, hvor udtalelsen kan inddrages i sagen, eller en beslutning om at fortsætte dialogen parterne imellem med henblik på at løse tvisten i mindelighed.

Bemærk, at hvis modparten ikke ønsker at medvirke i sagen, kan udvalget stadig behandle klagen. Dette sker så udelukkende på baggrund af din klage, og der udarbejdes en énsidigt indhentet udtalelse.

- **Sagstype 2: Tvistløsning**

Hvis både du og modparten ønsker det, kan udvalget medvirke direkte til at afgøre tvisten. Dette kan ske, hvis tvisten alene vedrører honorar, sædvaner og/eller ydelser inden for teknisk rådgivning og bistand. Ved denne sagstype skal både du og modparten underskrive en erklæring om at ville efterleve udvalgets afgørelse. Erklæringen skal være underskrevet af jer begge, så snart den skriftlige forberedelse er afsluttet.

For både sagstype 1 og 2 gælder det, at sagen henvises til byretten, hvis tvisten både omfatter uenighed om honorar og fejl og mangler ved udført byggearbejde og/eller krav om erstatning.

Sådan forløber en klagesag

Når du har indgivet en klage, går sagsbehandlingen i gang. Den består af fire faser.

Faserne uddybes længere ned i dette dokument. De er:

- Fase 1: Skriftlig forberedelse, hvor sekretariatet indhenter skriftlige indlæg fra begge parter
- Fase 2: Indledende behandling i Responsum-udvalgets undergruppe
- Fase 3: Færdigbehandling i det samlede udvalg
- Fase 4: En skriftlig udtalelse/afgørelse udarbejdes på baggrund af udvalgets behandling af sagen

2. Hvilke oplysninger skal din klage indeholde?

Når du skriver klagen, skal den indeholde følgende oplysninger:

- Hvilke parter vedrører sagen?
Skriv begge parterens navn, adresse, e-mail og telefonnummer.
- Hvilket beløb klages der over?
Dvs. hvilket beløb mener du at have til gode?
- Hvordan er sagen forløbet efter din opfattelse?
Beskriv sagen kort, kronologisk og faktuel.
- Hvilke bilag vedlægger du som underbygning af din klage?

Både du og modparten har ansvar for at fremlægge alt materiale, som er relevant for at belyse sagen. Vedlæg en samlet bilagsoversigt og husk at nummerere de enkelte bilag 1, 2, 3 etc.

Relevante bilag er (så vidt dokumenterne foreligger):

- Aftaler/kontrakter
- Budgetter
- Tegningsmateriale og beskrivelser
- Mødereferater/notater
- Relevant korrespondance

Bemærk, at udvalget ikke selv rekvirerer supplerende materiale til at belyse sagen med.

3. Hvem skal du sende klagen til?

Du skal sende klage og bilag samlet til udvalgssekretær Bodil Krohn Hansen på bkh@arkitektforeningen.dk.

Har du ikke mulighed for at sende klage og bilag via mail, skal materialet sendes i to eksemplarer til udvalgets sekretariat. Skriv til: Responsumudvalget, Akademisk Arkitektforening, Åbenrå 34, 1124 København K.

4. Sådan forløber processen med at behandle din klage

Når din klage er modtaget i sekretariatet, og inden sagsbehandlingen går i gang, får du en bekræftelse og et overslag på udvalgets honorar for at behandle den. Når udvalget modtager din accept af honoraroverslaget, indledes den skriftlige forberedelse.

Begge parter modtager løbende kopi af al korrespondance mellem Responsumudvalgets sekretariat og parterne.

Fase 1: Skriftlig forberedelse

Senest én uge efter din accept af honoraroverslaget, sender vi klagen med bilag videre til modparten. Samtidig får både du og modparten besked om, hvornår sagen forventes at blive behandlet på et udvalgsmøde. Processen for den skriftlige forberedelse er:

- Modparten får fire uger fra modtagelsen til at kommentere klagen i et skriftligt svar (svarskrift).
- Modparten leverer svarskrift med sin fremstilling af sagen samt stillingtagen til klagens indhold. Modpartens bilag skal nummereres A, B, C etc., og bilagsoversigt skal vedhæftes.
- Når sekretariatet modtager modpartens svarskrift med evt. bilag, videresendes dette til dig for kommentarer. Dette sker inden for to-tre hverdage.

Hermed afsluttes den skriftlige forberedelse for sagstype 1.

Ved sagstype 2 får både du og din modpart én mulighed mere for at komme med yderligere et indlæg.

Bemærk, at bilag kun skal fremsendes én gang. Det er tilstrækkeligt at henvise til tidligere fremsendte bilag.

Fase 2: Indledende behandling i Responsumudvalgets underudvalg

Når den skriftlige forberedelse af sagen er fuldført, indledes færdigbehandlingen – i første omgang i et underudvalg, som har ca. seks-syv uger til at behandle sagen.

Som part kan du ikke kommunikere direkte med underudvalget. Al kommunikation om sagen sker gennem sekretariatet.

Hvem er underudvalget?

Underudvalget består af to-tre medlemmer, hvoraf én fungerer som førstebehandler. Alle underudvalgets medlemmer har adgang til og gennemgår samtlige dokumenter og bilag, som du og modparten har indsendt.

Hvad er førstebehandlers opgave?

Førstebehandlers opgave er at gennemlæse klagen og alle bilag og derefter udarbejde et udkast til vurdering af sagen, som det øvrige underudvalg skal tage stilling til og kommentere. Når underudvalget har drøftet sagen, udarbejder førstebehandler forslag til udtalelse/afgørelse.

Fase 3: Færdigbehandling i det samlede udvalg

Når underudvalget har afsluttet den indledende behandling af sagen, færdigbehandles denne på et møde, hvor det samlede udvalg deltager. Førstebehandler forelægger sagen for udvalget på et møde.

Denne forelæggelse omfatter:

- Undergruppens gennemgang af de faktiske forhold i sagen, herunder tvistens størrelse
- Tegninger og andet materiale i sagen
- Undergruppens faglige vurdering af sagen
- Forslag til udvalgets honorar for behandling af sagen og evt. honorarfordeling mellem parterne

Når førstebehandler har forelagt sagen for det samlede udvalg, diskuteres denne, indtil der er opnået enighed om en udtalelse/afgørelse.

Fase 4: Afgørelse

Når sagen er behandlet på udvalgmødet, udarbejder udvalget en udtalelse/afgørelse på grundlag af undergruppens oplæg og de beslutninger, der træffes på udvalgmødet.

4. Hvad koster det at klage?

Arkitektforeningen beregner sig et honorar for behandling af sager. Honorarets størrelse er forskelligt fra sag til sag og afhænger af sagens størrelse og kompleksitet. Du vil modtage et honoraroverslag inden for ca. én uge efter, sekretariatet har modtaget din klage.

Honoraret skal betales af den part, der ikke får medhold i udtalelsen/afgørelsen. I visse tilfælde deles honoraret mellem parterne.

Vælger du at trække din klage tilbage, inden sagsbehandlingen går i gang i underudvalget, skal du ikke betale honorar.