

INFORMASJON OM KLAGE- OG ANKEMULIGHETER (utdrag fra kvalitetssystemets prosedyre KS 14-06-57)

Generelt

SINTEF Communitys arbeid med godkjenning, sertifisering og inspeksjon, inkludert akkreditert virksomhet, styres av SINTEF Communitys konserndirektør. Konserndirektøren styrer ordningen gjennom linjeorganisasjonen. Konserndirektøren rapporterer formelt arbeidet med SINTEF Community godkjennings- sertifiserings- og inspeksjonsvirksomhet til SINTEF Community råd. Med unntak av klager i forbindelse med avslag på sertifisering knyttet til CE-merking i henhold til Byggevareforordningen (CPR), klager på utarbeidelse av European Technical Assessment (ETA), klager på SINTEF Produktsertifikat i henhold til Produsentforskriften, og klager på personsertifisering, er Konserndirektør øverste klageinstans for ordningene. Klager og anker skal alltid behandles av en annen person enn den som har utført den aktiviteten det klages på/beslutningen som ankes. En oversikt over klage- og ankemuligheter knyttet til de forskjellige ordningene kan sees i vedlegg 1.

Avslag på SINTEF Teknisk Godkjenning og SINTEF Produktsertifikat

Ved avslag på godkjenning eller sertifisering (unntatt sertifisering i henhold til Produsentforskriften) kan klager rettes til sertifiseringsleder, godkjenningsleder, eller leder for SINTEF Certification. Sertifiseringsleder/godkjenningsleder behandler klagen og gir søker skriftlig melding om resultatet. Dersom kunden ikke er fornøyd med avgjørelsen, kan anke fremmes ovenfor SINTEF Communitys konserndirektør. SINTEF Communitys konserndirektør kan, dersom denne beslutter det, rådføre seg med Tilsynskomiteén for produktdokumentasjon ved SINTEF Community. Konserndirektørens beslutning er endelig og kan ikke ankes videre.

Avslag på sertifisering og klager på utarbeidelse av ETA knyttet til Byggevareforordningen (grunnlag for CE-merking)

Klagerett og klageregler for avslag på sertifisering knyttet til Byggevareforordningen og Produsentforskriften samt arbeid med ETA fremgår av vedlagte orientering (Vedlegg 2).

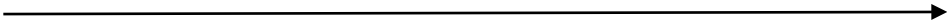
Avslag på personsertifisering

Ved avslag på personsertifisering kan klage rettes til sertifiseringsleder. Sertifiseringsleder behandler klagen og beslutter. Beslutningen kvalitetssikres av stedfortredende sertifiseringsleder eller leder for SINTEF Certification. Sertifiseringsleder gir søker skriftlig melding om resultatet. Dersom søker ikke er fornøyd med Sertifiseringslederens beslutning, kan saken ankes til referansegruppen for fagområdet. Referansegruppens beslutning er endelig og kan ikke ankes videre.

Oslo 19.03.2020
for SINTEF Community

Jan Olav Hjermann
Forskningssjef

Oversikt over klage- og ankemuligheter knyttet til SINTEF Certifications ordninger for produktdokumentasjon

Ordning / på beslutning tatt av	Klage rettes til	Klage behandles av	Anke rettes til	Anke behandles av	Endelig beslutning tas av
					
Produktsertifisering / Sertifiseringsleder	Leder SIC	Stedfortredende sertifiseringsleder eller leder SIC	Leder SIC	Konserndirektør, eventuelt i samråd med Tilsynskomiteén	Konserndirektør
CPR-sertifisering / Sertifiseringsleder	Leder SIC	Stedfortredende sertifiseringsleder eller leder SIC	DiBK	DiBK	DiBK
Produktsertifisering i henhold til Produsentforskriften /Sertifiseringsleder	Leder SIC	Stedfortredende sertifiseringsleder eller leder SIC	Direktoratet for arbeidstilsynet	Direktoratet for arbeidstilsynet	Direktoratet for arbeidstilsynet
Personsertifisering./Sertifiseringsleder	Sertifiseringsleder	Sertifiseringsleder og stedfortredende sertifiseringsleder / Leder SIC (KS)	Sertifiseringsleder	Referansegruppen for personsertifiseringsordningen	Referansegruppen for personsertifiseringsordningen
SINTEF Teknisk Godkjenning / Godkjenningsleder	Leder SIC	Stedfortredende godkjenningsleder eller leder SIC	Leder SIC	Konserndirektør, eventuelt i samråd med Tilsynskomiteén	Konserndirektør
Europeisk teknisk bedømmelse (ETA)/ Godkjenningsleder	Leder SIC	Stedfortredende godkjenningsleder eller leder SIC	DiBK	DiBK	DiBK
Inspeksjonsvirksomhet knyttet til CPR-sertifikater / Inspektør	Inspeksjonsleder	Inspeksjonsleder	DiBK	DiBK	DiBK
Inspeksjonsvirksomhet knyttet til andre ordninger	Inspeksjonsleder	Inspeksjonsleder (stedfortredende dersom inspeksjonsleder har utført inspeksjonen)	Leder SIC	Konserndirektør, eventuelt i samråd med Tilsynskomiteén	Konserndirektør

ORIENTERING OM KLAGEADGANG OG FRIST FOR FREMSETTING AV KLAGE VEDRØRENDE SØKNAD OM SERTIFISERING AV ELLER UTARBEIDELSE AV ETA FOR PRODUKT, ELLER PRODUKSJONSKONTROLL

1. SINTEFs roller

1.1 TEKNISK KONTROLLORGAN

Med hjemmel i lov av 16.juni 1994. nr. 20 om teknisk kontrollorgan og Forskrift om omsetning og dokumentasjon av produkter til byggverk av 01.01.2014 Forskrift 17.12.2013 nr. 1579 (DOK), er SINTEF utpekt som teknisk kontrollorgan under rådsforordning (EF) nr. 305/2011 (byggevareforordningen), om tilnærming av medlemsstatenes lover og forskrifter om byggevarer.

SINTEF Community kan som kompetent instans påta seg oppdrag fra Direktoratet for byggkvalitet. Ansvarlig myndighet er Kommunal- og moderniseringsdepartementet.

SINTEF Community er godkjent til å gjøre samsvarsvurdering av produkter som omfattes av Forskrift om konstruksjon, utforming og fremstilling av arbeidsutstyr og kjemikalier (Produsentforskriften) § 4. Ansvarlig myndighet er Direktoratet for arbeidstilsynet.

1.2 TEKNISK BEDØMMELSESORGAN

Ordningen med europeisk teknisk bedømmelse, ETA, for et produkt er opprettet for å være et grunnlag for CE-merking av byggprodukter i henhold til rådsforordning (EF) nr. 305/2011 (byggevareforordningen) Ordningen er angitt i kap. IV og V i forordningen.

Utarbeidelse av ETA organiseres gjennom European Organisation for Technical Assessment, forkortet EOTA. SINTEF er oppnevnt av Direktoratet for byggkvalitet (DiBK) som teknisk bedømmelsesorgan og norsk medlem av EOTA. Ansvarlig myndighet er Kommunal- og moderniseringsdepartementet.

2. SAMSVARSBEKREFTELSER

SINTEF Community foretar samsvarsbekreftelser etter regler som er gitt til gjennomføring av EØS – avtalen jf. lov om tekniske kontrollorgan 16. juni 1994 § 1, samt etter reglene som er gitt i forskrift om administrative ordninger § 7.3.

Samsvarsbekreftelser er en avgjørelse om et produkt oppfyller de tekniske krav som er stilt i regelverket.

SINTEF Community skal som Teknisk Kontrollorgan (TKO) vurdere om produktene tilfredsstiller de krav til produktegenskaper som er operasjonalisert gjennom harmoniserte europeiske produktstandarter eller europeiske tekniske bedømmelser (ETA), og som gir grunnlag for CE-merking av produkter.

3. KLAGERETT OG KLAGEREGLENE

Hjemmel i lov:

I forhold til sertifisering knyttet til Byggevareforordningen og utarbeidelse av ETA vises det til følgende: I henhold til lov 27. juni 2008 nr. 71 (plan- og bygningsloven) og lov 16. juni 1994 nr. 20 om tekniske kontrollorgan er det tekniske kontrollorganets virksomhet underlagt forvaltningslovens kapittel II til VI. Det innebærer at kontrollorganet er underlagt lovens bestemmelser om saksbehandlingsregler, vedtak og klage.

I forhold til sertifisering knyttet til Produsentforskriften vises det til følgende: Forvaltningsloven kommer til anvendelse med hjemmel i forskrift om administrative ordninger § 7-3 jf. forvaltningsloven § 1 andre punktum. Klageretten følger av forvaltningslovens § 28.

Klage:

Eventuell klage på kontrollorganets vedtak må være kontrollorganet i hende senest tre uker etter at vedtaket ble fattet jf. forvaltningslovens § 29-30.

For den som ikke har mottatt underretning om vedtaket, løper fristen fra det tidspunkt han eller hun har fått eller burde ha skaffet seg kjennskap til vedtaket.

Ved vedtak som går på å tilstå noen en rettighet, skal klagefristen likevel senest løpe ut når det er gått 3 måneder fra det tidspunkt vedtaket ble truffet.

Har en part krevet å få oppgitt begrunnelsen for vedtaket etter lovens § 24 annet ledd, avbrytes klagefristen. Ny klagefrist tar til å løpe fra det tidspunkt meddelelse om begrunnelse er kommet frem eller han på annen måte er gjort kjent med den.

Vedkommende klageinstans kan i særlige tilfelle forlenge klagefristen før denne er utløpt.

For at klage skal være fremsatt i tide er det nok at erklæringen før utløpet av fristen er avgitt til postoperatør som skal sørge for å få sendingen frem til kontrollorganet.

Oversitting av klagefrist:

Selv om klageren har oversittet klagefristen, kan klagen tas under behandling såfremt parten eller hans fullmektig ikke kan lastes for å ha oversittet fristen eller for å ha drøyd med klage etterpå, eller det av særlige grunner er rimelig at klagen blir prøvd.

Ved vurderingen av om klagen bør tas opp til behandling, skal det også leges vekt på om endring av vedtaket kan medføre skade eller ulempe for andre.

Klagen kan ikke tas under behandling som klagesak dersom det er gått mer enn ett år siden vedtaket ble truffet.

Klagens adressat og innhold:

Erklæring om klage skal fremsettes for SINTEF Community som det kontrollorgan som har truffet vedtaket og sendes:

SINTEF AS ved sitt institutt SINTEF Community
Postadr.: Postboks 124 Blindern, 0314 Oslo
Tlf: +47 73 59 30 00
Fax: +47 22 69 94 38
E-post: certification@sintef.no

Klagen skal være undertegnet av den som klager eller dens fullmektig, eller være autentisert som fastsatt i forskrift, eller i medhold av forskrift.

Klagen skal nevne det vedtak som det klages over, og som påkrevet gi opplysninger til bedømmelse av klagerett og om klagefrist er overholdt. Klagen skal nevne den endring som ønskes i det vedtak det klages over. Erklæringene bør også nevne de grunner klageren støtter seg til.

Dersom klagen inneholder feil eller mangler:

Inneholder en erklæring om klage feil eller mangler, setter SINTEF Community som Kontrollorgan en kort frist for rettelse eller utfylling. Erklæring om klage kan fremsettes ved bruk av elektronisk kommunikasjon dersom Kontrollorganet som skal motta klagen, har lagt til rette for dette.

SINTEF Community som Kontrollorgan skal foreta de undersøkelser klagen gir grunn til og kan oppheve eller endre vedtaket, eventuelt avvise klagen dersom vilkårene for å behandle klagen ikke foreligger. Dersom det ikke blir truffet en slik avgjørelse skal sakens dokumenter sendes til klageinstans.

Produktdokumentasjon i henhold til Byggevarereforordningen - Klageinstans er:

Direktoratet for byggkvalitet; Postboks 8742-Youngstorget, 0028 Oslo.

Kontoradresse: Mariboes gate 13, 0183 Oslo.

Telefon: 22 47 56 00

E-post: post@dibk.no

Nettadresse: www.dibk.no

Produktdokumentasjon i henhold til Produsentforskriften - Klageinstans er:

Direktoratet for arbeidstilsynet; Postboks 4720 Sluppen, 7468 Trondheim

Kontoradresse: Statens Hus, Prinsens Gate 1, Trondheim

Telefon: 73 19 97 00

E-post: post@arbeidstilsynet.no

Nettadresse: www.arbeidstilsynet.no

Dersom vilkårene for å behandle klagen ikke foreligger, skal klageinstansen avvise saken. Klageinstansen er ikke bundet av at Kontrollorganet har ansett vilkårene for å foreligge. Tas klagen under behandling, kan klageinstansen prøve alle sider av saken og herunder ta hensyn til nye omstendigheter. Den skal vurdere de synspunkter som klageren kommer med, og kan også ta opp forhold som ikke er berørt av klageren. Vedtaket kan ikke endres til skade for klageren, med mindre dennes interesser finnes å måtte vike for omsynet til andre privatpersoner eller offentlige interesser. Melding om slik endring må være sendt klageren inne 3 måneder etter at Kontrollorganet mottok klagen. Begrensningene her gjelder likevel ikke når vedtaket også er påklaget av en annen klager, og dennes klage finnes begrunnet. Klageinstansen kan selv treffe nytt vedtak i saken eller oppheve det og sende saken tilbake til Kontrollorganet til helt eller delvis ny behandling.

Omgjøring av vedtak uten klage:

SINTEF Community som Kontrollorganet kan omgjøre sitt eget vedtak uten at det er påklaget dersom:

- a) Endringen ikke er til skade for noen som vedtaket retter seg mot eller direkte tilgodeser eller
- b) Underretning om vedtaket ikke er kommet frem til vedkommende og vedtaket heller ikke er offentlig kunngjort, eller
- c) Vedtaket må anses ugyldig.

Foreligger det slike vilkår, kan vedtaket omgjøres også av Klageinstansen eller av et annet overordnet organ. Dersom hensynet til andre privatpersoner eller offentlige interesser tilsier det, kan Klageinstansen eller overordnet myndighet omgjøre Kontrollorganets vedtak til skade for den som vedtaket retter seg mot eller direkte tilgodeser, selv om vilkårene etter bokstav b eller c ikke foreligger.

Melding om at vedtak vil bli overprøvd, må i så fall sendes vedkommende innen tre uker etter at det ble sendt melding om vedtaket, og melding om at vedtaket er omgjort må sendes vedkommende innen tre måneder etter samme tidspunkt.

Gjelder det overprøving av vedtak i klagesak, må melding om at vedtaket er omgjort likevel sendes vedkommende innen tre uker.

19.03.2020

SINTEF AS ved sitt institutt SINTEF Community