

**Avtale
om Reklamasjonsnemnd for Eiendomsmeglingstjenester
mellom
Norges Eiendomsmeglerforbund, Den Norske Advokatforening,
Eiendomsmeglerforetakenes Forening og Forbrukerrådet**

**1
KOMPETANSE**

Nemnda behandler klager over eiendomsmeglingstjenester utført av noen som i henhold til lov 29. juni 2007 nr. 73 om eiendomsmegling § 2-1 er berettiget til å drive slik virksomhet og som er tilsluttet denne avtalen.

Nemnda behandler tvister mellom foretak eller advokat som driver eiendomsmegling og selger, kjøper eller øvrige interessenter om de objekter foretaket/advokaten formidler og om oppdragstakers plikter etter eiendomsmeglingsloven. Nemnda skal behandle klager fra fysiske personer som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet. Nemnda kan likevel behandle klage mot eiendomsmegler fra en næringsdrivende såfremt den interesse som fremmes ikke har særlig yrkes- eller næringsmessig tilknytning og henvendelsen for øvrig ligger til rette for vurdering i nemnda. Herunder skal alle forhold, også de økonomiske, tas i betraktning

En klage kan angå alle sider ved utøvelsen av virksomheten.

Med mindre særlige forhold foreligger, kan nemnda bare behandle saker hvor klageren på forhånd har reklamert skriftlig til megleren uten at tvisten er løst.

De alminnelige foreldelsesregler gjelder.

**2
AVVISNINGSGRUNNER med mer**

Klager som ikke er omfattet av nemndas kompetanse skal avvises. Samtidig skal klageren informeres om mulige andre instanser som saken kan bringes inn for.

Når en sak avvises skal avgjørelsen begrunnes.

Nemnda kan avvise klager som anses uegnet til behandling i nemnda og klager som er åpenbart grunnløse. Finner nemnda at saken reiser bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen, eller at sakens dokumenter ikke danner et tilstrekkelig grunnlag for avgjørelse i nemnda, kan saken avvises.

Nemnda kan delegere avvissingsrett til formannen og sekretariatet. Avgjørelse om avvissning fattet av sekretariatet kan påklages til formannen som kan treffe en endelig avgjørelse.

Dersom det eller de tvistes spørsmål som klagen gjelder er bragt inn for de alminnelige domstoler eller er til behandling hos Kredittilsynet eller annet klageorgan som tar stilling til de samme spørsmål som nemnda er bedt om å vurdere, skal saken avvises.

Nemnda skal avvise begjæring om fornyet behandling dersom det ikke er fremkommet nye opplysninger som antas å ville hatt betydning for utfallet av den tidligere behandlingen.

3

SEKRETARIATET

Klager kan henvende seg til sekretariatet både skriftlig og muntlig i saker som nemnda kan behandle. Kontoret skal så vidt mulig gi en generell redegjørelse for rettstilstanden på det området tvisten gjelder, og eventuelt orientere om alternative behandlingsmåter for tvisten.

Sekretariatet bør i rimelig grad veilede om hvordan klagen kan settes opp.

Den videre saksbehandling er skriftlig. Sekretariatet skal påse at en sak er tilstrekkelig opplyst før den forelegges nemnda for behandling. Nemnda kan sende saken tilbake til sekretariatet dersom den ikke er tilstrekkelig opplyst. I saker som tas til realitetsbehandling skal motparten alltid gis anledning til å uttale seg.

Sekretariatet skal på ethvert trinn av saksbehandlingen innta en nøytral og uhildet stilling.

Sekretariatet kan legge frem forslag til forlik på bakgrunn av tidligere avgjørelser i nemnda.

Når saken er ferdig behandlet fra sekretariatets side uten at det eventuelt er oppnådd minnelig løsning, skal saken legges frem for nemnda til behandling. Oversendelsen skal omfatte sakens dokumenter og en kort fremstilling av saksforholdet, partenes anførsler og påstander.

4

NEMNDAS SAMMENSETNING

Nemnda skal bestå av 3 til 5 medlemmer. Nemndas formann skal være jurist. Formannen oppnevnes av styret. Ved uenighet avgjør flertallet. Forbrukerrådet og nærings siden oppnevner dessuten ett medlem og ett varamedlem hver. For klagesaker som gjelder eiendomsmeglere, oppnevner Norges Eiendomsmeglerforbund og Eiendomsmeglerforetakenes Forening i fellesskap et fast medlem og et varamedlem som begge skal være eiendomsmeglere. For klagesaker mot advokater oppnevner Advokatforeningen og Eiendomsmeglerforetakenes Forening tilsvarende et medlem og et varamedlem som begge skal være advokater. Nemndas medlemmer oppnevnes for to år av gangen. Medlem av nemnda kan gjenvelges.

Nærings siden og Forbrukerrådet bærer nemndas utgifter til formann med en halvpart hver. Hver av partene dekker egne medlemmers deltagelse i nemnda etter avtale.

Nærings siden bærer samtlige omkostninger til sekretariatet.

5

SAKSGANGEN

Den som ønsker sin klage behandlet av nemnda må fremlegge en skriftlig klage. Klagen må være undertegnet av klageren eller en som handler på hans vegne. Klageren bør så vidt mulig gjøre rede for de grunner klagen bygger på, og legge frem relevant dokumentasjon i saken.

Nemnda bestemmer selv hvor ofte det skal avholdes forhandling.

Nemnda kan utarbeide forslag til nærmere regler for saksbehandlingen i nemnda. Reglene skal godkjennes av styret.

Nemndas avgjørelse treffes i møte hvor samtlige medlemmer og sekretær, eventuelt varamedlemmer, er til stede.

Det føres protokoll over nemndas forhandlinger.

6

HABILITETSREGLER

Forvaltningslovens regler om habilitet gjelder tilsvarende for nemndas medlemmer og sekretariatet.

Medlemmet skal selv opplyse om sin mulige tilknytning til saken. Formannen treffer beslutningen om medlemmet kan delta i behandlingen av saken eller om han er å anse for inhabil.

7

TAUSHETSPLIKT

Alle som utfører tjeneste i sekretariatet eller deltar i nemnda har, med unntak av informasjon som er offentlig tilgjengelig, taushetsplikt om det de får kjennskap til om klagerens eller eiendomsmeglerforetakets forhold.

8

AVGJØRELSE

Nemndas avgjørelse treffes med alminnelig flertall. Eventuell dissens skal innføres i protokollen.

Nemndas avgjørelse er rådgivende.

Nemndas avgjørelse skal være skriftlige og være godkjent av nemndas medlemmer før utsendelse til partene. Partene i saken skal tilsendes kopi av avgjørelsen.

Nemndas gjengivelse av saken skal inneholde en kort saksfremstilling, nemndas bemerkninger og angi den avgjørelse som treffes.

Dersom innklagede ikke vil følge avgjørelsen skal han innen 3 uker fra mottagelsen av nemndas avgjørelse gi en begrunnet tilbakemelding til nemnda. En innklaget som uten tilfredsstillende begrunnelse unnlater å følge nemndas avgjørelse innrapporteres til Kredittilsynet.

Avgjørelser i Reklamasjonsnemnda kan offentliggjøres med de begrensninger som følger av forvaltningslovens bestemmelser om taushetsplikt.

Den Norske Advokatforenings retningslinjer for offentlighet for avgjørelser i disiplinærorganene får veiledende anvendelse.

9

STYRET

Nemnda skal ha et styre på fire medlemmer. Avtalepartene oppnevner ett styremedlem hver. Ved avstemning i styret har medlemmene en stemme hver. Partene oppnevner hvert sitt varamedlem. Oppnevningen gjelder for to år av gangen.

Styret velger selv sin formann for ett år av gangen. Formannen skal sørge for at styret holder møte så ofte som oppgavene krever.

Det skal føres protokoll fra styremøtene som undertegnes av de møtende styremedlemmer. Medlem som ikke er enig i styrets beslutning, kan kreve sin oppfatning innført i protokollen.

For at styret skal være beslutningsdyktig, må alle medlemmer være lovlig innkalt. Til gyldig styrevedtak kreves minst tre stemmer. Ved stemmelikhet blir det vedtatt som har fått formannens stemme.

10

STYRETS OPPGAVER

Styret skal organisere sekretariatet og legge forholdene til rette for dets virksomhet. Styret skal virke som kontaktorgan mellom sekretariatet, partene i denne avtale samt tilsluttede medlemmer.

Styret fastsetter nødvendige retningslinjer for sekretariatets virksomhet, men kan ikke uttale seg i enkeltsaker.

Styret påser at det umiddelbart opprettes en protokoll for tilslutning til klageordningen for medlemmer hvor tilslutningen til klageordningen ikke følger av medlemskap hos en av avtalepartene.

Styret har ansvar for finansieringen og driften av klageordningen.

Styret skal legge frem forslag til budsjett og fremlegge regnskap for avtalepartene til godkjenning/vedtagelse. Regnskapet skal revideres av revisor utpekt av avtalepartene.

11

PROTOKOLLERTE MEDLEMMER AV KLAGEORDNINGEN

De protokollerte medlemmene av klageordningen tiltrer denne avtalen.

12

INNSYNSRETT

Avtalepartene samt Kredittilsynet har rett til innsyn i samtlige saker som kommer inn til nemndas sekretariat.

Nemnda skal oversende uttalelser om brudd på eiendomsmeglingsloven til Kredittilsynet, jf. eiendomsmeglingsloven § 8-8 sjette ledd.


Det skal opprettes en søkbar klagesaksdatabase for nemnda. Denne databasen skal minst inneholde relevante datoer for saksbehandlingen, klagerens og innklagedes navn, klagens gjenstand samt utfallet av klagen. Avtalepartene skal ha innsyn i databasen.

13


AVTALEN

Avtalen gjelder inntil videre. Den kan sies opp med ett års varsel. Partene kan når som helst ta opp spørsmål om endring eller supplering av avtalen.


Oslo, den 3. mars 2008




for Forbrukerrådet



for Norges Eiendomsmeglerforbund



for Eiendomsmeglerforetakenes Forening



for Den Norske Advokatforening