

AVTALE OG VEDTEKTER FOR REKLAMASJONSNEMNDA FOR EIENDOMSMEGLINGSTJENESTER

Vedtektene er fastsatt i samsvar med lov om klageorganer for forbrukersaker

Kapittel 1. Generelle bestemmelser

1.1 Avtaleparter og formål

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester er opprettet etter avtale mellom Forbrukerrådet (FR), Norges Eiendomsmeglingsforbund (NEF), Eiendom Norge og Den Norske Advokatforening.

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester skal gi forbrukere tilbud om rimelig, rettferdig og hurtig tvisteløsning i saker som faller inn under nemndas saksområde.

1.2 Organisering av Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester består av styret, nemnda og sekretariatet.

1.3 Saksområde

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester behandler klager på foretak eller advokat som driver eiendomsmegling etter eiendomsmeglingsloven §2-1, jf. §2-10, om de objekter foretaket/advokaten formidler og om oppdragstakers plikter etter eiendomsmeglingsloven. En klage kan angå alle sider ved utøvelsen av virksomheten.

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester behandler normalt ikke spørsmål om dekning av partenes utgifter til advokatbistand.

1.4 Klagerett

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester behandler klager fra forbrukere, både selgere, kjøpere eller øvrige interessenter, som har et reelt behov for å få avgjort et omtvistet krav mot en advokat/eiendomsmeglingsforetak som kan klages inn for Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester. Med forbruker menes en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet.

Klager fra næringsdrivende behandles normalt ikke. Nemnda kan likevel behandle klage mot eiendomsmegler fra en næringsdrivende, såfremt den interessen 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.

Kapittel 2. Nemndas organisering

2.1 Nemndas sammensetning og oppnevning

Nemnda skal ha tre medlemmer ved behandlingen av den enkelte sak. Av disse skal én være nøytral leder, ett medlem skal være fra Forbrukerrådet og ett medlem skal være fra næringen.

Nemndas leder velges av avtalepartene for to år av gangen og kan gjenvelges for nye perioder dersom avtalepartene er enige om det.

Avtalepartene utpeker selv sine medlemmer og varamedlemmer i nemnda. For klagesaker som gjelder eiendomsmeglere, oppnevner NEF og Eiendom Norge i fellesskap et fast medlem og et varamedlem som begge skal være eiendomsmeglere. For klagesaker mot advokater

oppnevner Advokatforeningen og Eiendom Norge tilsvarende et medlem og et varamedlem som begge skal være advokater.

Medlemmene skal oppnevnes for to år av gangen og kan gjenvelges.

2.2 Kompetansekrav

Leder og medlemmer skal ha nødvendig kunnskap og kompetanse innen forbrukerrettigheter og eiendomsmeglingsfaget. Ledere i nemnd skal ha juridisk embetseksamen eller master i rettsvitenskap, og for øvrig ha særlig innsikt i Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenesters saksområde.

2.3 Krav til upartiskhet

Samtlige medlemmer skal opptre upartisk.

Nemndsleder og medlemmer skal ved oppnevningen opplyse om ethvert forhold som kan påvirke deres upartiskhet. De skal også opplyse om endringer i løpet av oppnevningstiden. De skal ikke motta instruksjoner fra partene eller deres representanter, og oppnevningen skal være av en slik varighet at kravet til upartiskhet sikres. Godtgjørelse skal være uavhengig av resultatet i saken.

Kapittel 3. Sekretariatets oppgaver mv.

3.1 Nøytralitet

Sekretariatet skal opptre nøytralt og uavhengig under hele klagebehandlingen.

3.2 Krav til kompetanse og upartiskhet

Ansatte i sekretariatet som behandler klager skal ha nødvendig kunnskap og kompetanse innen forbrukerrettigheter og Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenesters saksområde.

Saksbehandlere i sekretariatet skal ved og under ansettelsen opplyse om ethvert forhold som kan påvirke deres upartiskhet. De skal ikke motta instruksjoner fra partene eller deres representanter, og ansettelsen skal være av en slik varighet at kravet til upartiskhet sikres. Godtgjørelse skal være uavhengig av resultatet i saken.

3.3 Sekretariatets oppgaver

Sekretariatet er ansvarlig for oppgavene under saksforberedelsen som følger av punkt 6.1 til 6.4.

Sekretariatet har ansvar for å følge opp Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenesters nettside og å spre kunnskap om Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester.

3.4 Avvisningskompetanse

Sekretariatet kan avvise saker etter vedtektene punkt 5.1 bokstav a) til c).

3.5 Sekretariatets myndighet til å treffe realitetsavgjørelse

Sekretariatet kan treffe realitetsavgjørelse der det foreligger fast praksis eller prinsipiell avgjørelse fra nemnda i tilsvarende saker.

Kapittel 4. Innlevering av klage

4.1 Krav til klagen

Klage skal sendes skriftlig til sekretariatet. Sekretariatet skal legge til rette for at klage skal kunne sendes inn både elektronisk og på papir. Etter anmodning skal sekretariatet bistå med å sette opp klagen. I klagen skal det gjøres rede for de grunner klagen bygger på og relevant dokumentasjon fremlegges. Vedligger ikke slik dokumentasjon kan sekretariatet be om å få det lagt frem. Sekretariatet kan også anmode forbruker om å innhente sakkyndig vurdering.

Før en klagesak tas til behandling skal klageren ha forsøkt å løse saken direkte med motparten. Saken kan ellers avvises, jf. pkt 5.1.

Ved innlevering av klage betales et klagegebyr på kr. 200.

4.2 Bistand fra tredjepart

Klagebehandling tilbys også i de tilfeller der partene får bistand av en tredjepart. Sekretariatet skal informere partene om dette før klagebehandlingen begynner. Sekretariatet skal samtidig informere partene om at partenes utgifter til advokatbistand i forbindelse med klagebehandlingen normalt ikke kan kreves erstattet i Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeistringstjenester, jf. punkt 1.3.

4.3. Forbrukerens adgang til å trekke saken

Forbrukeren kan når som helst trekke saken fra klagebehandlingen. Forbrukeren skal informeres om dette før behandlingen av saken begynner.

Kapittel 5. Avvisning

5.1 Avvisningsgrunner

En sak kan avvise dersom

- a) klageren ikke har forsøkt å løse saken direkte med motparten.
- b) klagen er useriøs eller grunnløs.
- c) saken er under behandling eller har blitt behandlet av et innmeldt klageorgan, eller av domstol.
- d) saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet.

5.2 Avgjørelse om avvisning

Sekretariatet kan avvise saker etter pkt 5.1 a) til c).

Nemndas leder kan avvise saker etter pkt. 5.1 d)

Avgjørelsen kan påklages til nemnda.

5.3 Krav til avvisningen

Avgjørelse om avvisning skal være skriftlig og begrunnet.

Avgjørelsen skal meddeles partene innen tre uker fra sekretariatet mottok klagen, eller fra det tidspunkt sekretariatet mottok nødvendig dokumentasjon fra klager for å kunne ta stilling til avvisningsspørsmålet.

Avvises klagen skal klager sammen med avgjørelsen informeres om adgang til å påklage avgjørelsen til nemnda.

Kapittel 6. Sekretariatets saksbehandling

6.1 Partenes rett til å uttale seg

Når det er avgjort at saken ikke skal avvises skal sekretariatet oversende klagen med vedlegg til motparten og be om en uttalelse om sakens faktiske og rettslige sider. Alle saksdokumentene skal forelegges motparten til uttalelse. Partene kan anmodes om å komme med sluttbemerkinger. Sekretariatet skal sette rimelig frister for uttalelser og sluttbemerkinger.

6.2 Saksbehandlingsfrist

Sekretariatet skal informere partene skriftlig så snart det har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge sider om at saksbehandlingen kan begynne. Resultatet av klagebehandlingen skal gjøres kjent for partene innen 90 dager fra dette tidspunktet. I særlig komplekse saker kan fristen forlenges. Partene skal informeres om forlengelsen og om ny frist.

Sekretariatet skal aktivt styre saksforberedelsen for å oppnå rask, prosessøkonomisk og forsvarlig behandling.

6.3 Saksbehandlingen i sekretariatet

Faller en sak utenfor nemndas saksområde skal sekretariatet orientere klager om riktig klageorgan.

Saksbehandlingen er skriftlig. Partene skal kunne utveksle informasjon om saken elektronisk eller per post. Sekretariatet skal sørge for at saken blir så godt opplyst som mulig og kan i den forbindelse be partene om ytterligere informasjon fra partene.

Sekretariatet skal veilede partene i klageprosessen og bidra til å finne en minnelig løsning innenfor rammen av gjeldende rett og nemndas praksis.

Sekretariatets behandling av saken er ikke begrenset av de anførslene og rettsgrunnlagene som klager har brakt inn i saken.

I saker som legges fram for nemnda skal sekretariatet blant annet vedlegge en kort fremstilling av saksforholdet, partenes anførsler og påstander.

Sekretariatet er ansvarlig for å sette opp møteplan for nemnda og sørger for at de medlemmer som skal møte, på forhånd får oversendt sekretariatets redegjørelse og sakens dokumenter.

6.4 Sekretariatets realitetsavgjørelser

Sekretariatet kan treffe realitetsavgjørelse i tvister der det foreligger fast praksis eller prinsipiell avgjørelse fra nemnda i tilsvarende saker.

Avgjørelse truffet av sekretariatet kan påklages til nemnda. Sekretariatet skal informere partene om klageadgangen.

Kapittel 7. Saksbehandlingen i nemnda

7.1 Nemndas saksbehandling

Nemndas saksbehandling er skriftlig. Saker behandles i møte for lukkede dører eller i fjernmøte. Med fjernmøte menes et møte der ikke alle deltakerne er til stede, men deltar ved hjelp av fjernmøteteknikk. Saker kan også behandles elektronisk i saksbehandlingssystemet til Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester. Sakene behandles på grunnlag av de faktiske opplysningene som er fremkommet under saksforberedelsen. Har motparten ikke har kommet med uttalelse, kan nemnda avgjøre saken på grunnlag av saksfremstillingen i klagen. Nemnda kan utsette saken for å innhente ytterligere informasjon.

Minst en representant fra sekretariatet skal være tilstede på nemndas møter. Representanten sørger for at det nedtegnes hvem som er til stede, hvilke saker som behandles, avgjørelser og eventuelle dissenser. Representanten kan gi opplysninger om saken og saksforberedelsen, men skal for øvrig ikke uttale seg om saken.

Nemndas behandling av saken er ikke begrenset av de anførselene og rettsgrunnlagene som klager har brakt inn i saken.

7.2 Nemndas avgjørelse

Nemndas avgjørelse skal begrunnes. Den er ikke rettslig bindende.

Nemnda er beslutningsdyktig når alle nemndas medlemmer er tilstede. Avgjørelse skal treffes ved alminnelig flertall. Det skal fremgå av avgjørelsen om den er enstemmig og opplyses om partstilhørigheten til medlem som tilhører mindretallet. Mindretallets syn skal også begrunnes. Avgjørelsen skal være godkjent av nemndas medlemmer før utsendelse til partene.

Partene skal informeres skriftlig eller på varig medium om resultatet og begrunnelsen.

Dersom klager får helt eller delvis medhold skal innklagede gi en begrunnet tilbakemelding til sekretariatet innen 3 uker dersom uttalelsen ikke vil bli fulgt. En innklaget som uten tilfredsstillende begrunnelse unnlater å følge nemndas avgjørelse innrapporteres til Finanstilsynet.

Sekretariatet skal oversende alle nemndsavgjørelser til Finanstilsynet, jf. eiendomsmeglingsloven §8-8 sjette ledd.

Kapittel 8. Gjenåpning

8.1 Adgangen til å begjære gjenåpning

Partene i en sak som sekretariatet eller nemnda har avgjort og som er avsluttet, kan begjæres gjenåpnet.

Gjenåpning forutsetter at den som begjærer gjenåpning legger fram nye vesentlige opplysninger som anses av betydning for sakens utfall, og som ikke tidligere kunne ha vært fremlagt.

Før saken behandles skal motparten gis anledning til å uttale seg.

Begjæringen om gjenåpning legges frem for nemnda med mindre nemndsleder med endelig virkning avgjør at begjæringen skal avvises.

Kapittel 9. Styret

9.1 Oppnevning, sammensetning, beslutningsdyktighet mv.

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester skal ha et styre som består av fire medlemmer. Avtalepartene oppnevner ett medlem hver og hvert sitt varamedlem.

Styremedlemmene oppnevnes for to år med mulighet for forlengelse. Styret velger sin leder blant styrets medlemmer. Styrets leder velges for to år av gangen og kan gjenvelges. Styrets leder sørger for at styret møtes så ofte som er nødvendig.

For at styret skal være beslutningsdyktig, må alle medlemmer være lovlig innkalt. Styret er beslutningsdyktig når minst tre representanter er til stede. Hvert medlem har én stemme. Vedtak treffes med alminnelig flertall. Ved stemmelikhet har styreleder dobbeltstemme.

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.

9.2 Styrets oppgaver

Styret skal påse at nemnda og sekretariatet utfører sine oppgaver i henhold til Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenesters vedtekter og forøvrig fungerer på en tilfredsstillende måte. Styret skal virke som kontaktorgan mellom sekretariatet, avtalepartene og tilsluttede medlemmer.

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

Styret skal skriftlig underrette avtalepartene dersom det er behov for endring av vedtekter, praksis eller i andre forhold som ligger utenfor styrets myndighet. Styret har ansvaret for finansieringen og driften av klageordningen.

Styret skal legge frem forslag til budsjett og fremlegge regnskap for avtalepartene til godkjenning/vedtagelse. Styret fastsetter også godtgjørelse til nemndas leder (e).

Det ordinære regnskapet for nemndas virksomhet skal revideres av revisor utpekt av avtalepartene.

Kapittel 10. Økonomi

10.1 Regnskap

Sekretariatet har ansvar for å føre et regnskap over sekretariatets og nemndas drift. Utgifter til sekretariatets virksomhet fordeles mellom partene på bransjesiden etter nærmere avtale.

Avtalepartene dekker sine egne kostnader til oppnevnte medlemmer i nemnda. Godtgjørelse til lederen og eventuelt dennes vararepresentant, fordeles mellom partene på bransjesiden etter nærmere avtale.

Kapittel 11. Årsrapport

11.1 Krav til årsrapporten

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester skal hvert år utarbeide en årsrapport som inneholder opplysninger om:

- a) antall mottatte klager og hva klagene gjelder,
- b) eventuelle systematiske eller vesentlige problemer som forekommer ofte og fører til tvister mellom forbrukere og næringsdrivende, eventuelt anbefalinger om hvordan slike problemer kan unngås eller løses i framtiden,
- c) antall avviste klager, og hvordan de avviste sakene prosentvis fordeler seg på de ulike avvissningsgrunnene, jf. loven § 2 annet ledd bokstav d,
- d) prosentandel av klagebehandlingene som er foreslått eller pålagt til fordel for henholdsvis forbruker og næringsdrivende, og prosentandel av klagebehandlingene som har endt med minnelig løsning,
- e) prosentandelen av klagebehandlingene som ble avbrutt og årsakene til dette, hvis slik informasjon foreligger,
- f) gjennomsnittlig saksbehandlingstid,
- g) antall saker som behandles innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager, og antall saker som har fått forlenget saksbehandlingsfrist, jf. loven § 16,
- h) i hvilket omfang resultatene av klagebehandling er blitt etterlevd, hvis slik informasjon foreligger,
- i) klageorganets eventuelle deltagelse i nettverk av klageorganer som skal gjøre det enklere å løse tverrnasjonale tvister,
- j) klageorganets eventuelle opplærings- og kompetansetiltak,
- k) en evaluering av klageorganets effektivitet, samt forslag til forbedringstiltak.

11.2 Innsendelse av årsrapporten

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester skal innen 1. mars hvert annet år avgi en årsrapport om virksomheten i de to foregående kalenderårene. Årsrapporten skal sendes til Barne- og likestillingsdepartementet (heretter departementet).

Kapittel 12. Informasjon på nemndas nettside

12.1 Krav til informasjon på nemndas nettside

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester skal ha tydelige og lett forståelige opplysninger på sine nettsider og etter anmodning på et varig medium, om:

- a) klageorganets kontaktopplysninger, herunder post- og e-postadresse,
- b) hvilke fysiske personer som har ansvar for klagebehandlingen (ledere, nemndsmedlemmer, ansatte i sekretariatet, meklere, og andre som behandler klagene), og på hvilken måte de er oppnevnt, og for hvor lang tid,
- c) sakkunnskap, upartiskhet og uavhengighet hos de fysiske personene med ansvar for klagebehandlingen, og om disse er ansatt av eller mottar vederlag utelukkende fra den næringsdrivende,

- d) klageorganets eventuelle deltagelse i nettverk av klageorganer som skal gjøre det enklere å løse tverrnasjonale tvister,
- e) hvilke type saker klageorganet har kompetanse til å behandle, herunder nedre og/eller øvre beløpsgrense som vilkår for å ta en klage til behandling, jf. loven § 2 annet ledd bokstav a,
- f) klageorganets saksbehandlingsregler og dets adgang til å avvise en sak,
- g) språkkrav til klagen og hvilke språk som benyttes under klagebehandlingen,
- h) hvilke typer regler klageorganet kan bruke i klagebehandlingen (f.eks. lovbestemmelser, rimelighetsvurderinger og atferdsregler),
- i) eventuelle forhåndskrav som partene må oppfylle før klagen behandles, f.eks. ha prøvd å løse saken med motparten,
- j) hvorvidt partene kan trekke seg fra klagebehandlingen,
- k) eventuelle kostnader partene må dekke, herunder reglene for fordeling av kostnader ved endt klagebehandling,
- l) gjennomsnittlig klagebehandlingstid,
- m) rettsvirkningene av resultatet av klagebehandlingen, herunder eventuelt sanksjonene ved manglete etterlevelse av en bindende beslutning,
- n) avgjørelsens tvangskraft, dersom det er relevant,
- o) klageorganets årsrapport,
- p) klageorganets vedtekter,
- q) oversikt over klageorganets praksis og sentrale avgjørelser,
- r) EU-kommisjonens liste over klageorganer.

Listen skal gjøres tilgjengelig på varig medium i klageorganets lokaler, dersom dette er praktisk mulig.

12.2 Klagesaksdatabase

Det skal være en søkbar klagesaksdatabase for Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmedlingstjenester. Databasen skal minst inneholde relevante datoer for saksbehandlingen, klagerens og innklagedes navn, klagerens gjenstand og utfallet av klagen.

Kapittel 13. Felles bestemmelser

13.1 Habilitet og taushetsplikt

Forvaltningslovens regler om habilitet og taushetsplikt får anvendelse for nemndas leder, nemndsmedlemmer og saksbehandlere i sekretariatet.

Medlemmet skal selv opplyse om sin mulige tilknytning til saken. Nemndas leder treffer beslutningen om medlemmet kan delta i behandlingen av saken eller om han anses for å være inhabil.

13.2 Offentlighet

Nemndas uttalelser er offentlige og publiseres blant annet på Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmedlingstjenesters hjemmeside. Forbrukeren anonymiseres ved offentliggjørelsen. Den næringsdrivende kan anonymiseres når nemnda finner at det er nødvendig for å beskytte forbrukerens identitet.

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

13.3 Innsyn

Avtalepartene kan be om innsyn i konkrete saker som er ferdig behandlet i nemnda. Opplysninger som er underlagt taushetsplikt i lov eller i medhold av lov, er unntatt fra innsyn..

13.4 Litispendens

Så lenge en sak er til behandling i nemnda, kan en part ikke bringe saken inn for de alminnelige domstolene. En sak anses for å være til behandling fra det tidspunktet nemnda mottok klagen. En sak som har vært behandlet i nemnda, kan bringes inn for tingretten uten forutgående behandling i forlikrådet

13.5 Offentlig godkjenning

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenesters skal til enhver tid gi departementet de opplysninger som departementet krever for å kunne ivareta sin godkjenningsmyndighet. Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenesters skal uten unødig opphold opplyse departementet om endringer i forhold til hva som ble opplyst i søknaden om godkjenning.

Kapittel 14. Ikrafttredelse, endring mv.

14.1 Ikrafttredelse

Vedtektene trer i kraft fra det tidspunkt da nemnda blir godkjent av departementet. Opprinnelig nemndsavtale oppheves når disse vedtektene trer i kraft.

14.2 Endring av avtale og vedtekter

Hver av partene kan når som helst ta opp spørsmål om endring eller supplering av avtale og vedtekter. Dersom krav i eller gitt i medhold av loven endres, skal avtale og vedtekter endres tilsvarende. Når avtalepartene har vedtatt de nødvendige endringene skal dette rapporteres til departementet.

14.3 Vedtektenes varighet

Vedtektene gjelder inntil de sies opp av en av partene. Gjensidig oppsigelsestid er tolv måneder.