



Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester



Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester

Parkveien 55, 0256 Oslo

Publikumstelefonen 22 12 90 90
er betjent hverdager mellom kl 1230 og 1500.

E-post: post@eiendomsmeglingsnemnda.no
Internett: www.eiendomsmeglingsnemnda.no



En nemnd for behandling av tvister
du som privatperson kan bli involvert i ved
kjøp eller salg av bolig gjennom
eiendomsmeglingsforetak eller advokat

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester er opprettet av Norges Eiendomsmeglerforbund, Den norske Advokatforening, Eiendomsmeglerforetakenes Forening og Forbrukerrådet.

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester har et fast sekretariat som har en nøytral stilling i forhold til begge parter i klagesaken. Sekretariatet kan kontaktes skriftlig eller muntlig per publikumstelefonen som er åpen hverdager mellom kl 1230 og 1500. Sekretariatet vil ofte kunne gi opplysninger om Nemndas praksis, og eventuelt orientere om alternative behandlingsmåter for tvisten.

Hva kan Nemnda behandle?

Nemnda behandler tvister mellom deg som forbruker og foretak eller advokat som driver eiendomsmegling om oppdragstakerens (meglerens) plikter etter eiendomsmeglingsloven. Nemnda behandler ikke klager fra noen som hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet. En klage kan angå alle sider ved utøvelse av virksomheten.

Vær oppmerksom på at Nemnda ikke behandler tvister mellom kjøper og selger, eller mot takstmann m.m. Det er forholdet til megleren som vil bli vurdert.

Klager som ikke er omfattet av Nemndas kompetanse skal avvises. Nemnda kan også avvise klager som anses uegnet til behandling i Nemnda og klager som åpenbart er grunnløse. Finner Nemnda at saken reiser bevissspørsmål

som vanskelig kan klarlegges ved en skriftlig saksbehandling, eller at sakens dokumenter ikke danner et tilstrekkelig grunnlag for avgjørelse, kan saken avvises.

Dersom tvistespørsmålene som klagen gjelder er brakt inn for de alminnelige domstoler eller er til behandling hos Finanstilsynet eller annet klageorgan som tar stilling til de samme spørsmålene som Nemnda er bedt om å vurdere, skal saken også avvises.

Reklamasjonsnemndas avgjørelser er rådgivende for partene.

Klagen

Reklamasjonsnemnda har en utelukkende skriftlig saksbehandling. Klageren må derfor fremsette en skriftlig klage vedlagt nødvendig dokumentasjon for det forholdet det klages på. Bruk gjerne "Standard klageskjema" som finnes på www.eiendomsmeglernemnda.no.

Saksfremstillingen må være så tydelig at det er mulig for Reklamasjonsnemnda å forstå hva som har skjedd og på hvilken måte klageren mener megleren har forsømt seg. Det må fremgå av klagen hva som er formålet med denne, for eksempel om klageren mener å ha krav på erstatning, om

megleren har opptrådt i strid med god meglerskikk, skal vederlaget settes ned m.m. For å få erstatning må det være lidt et økonomisk tap. Klageren må selv gjøre rede for hvilket tap han mener å ha lidt. Påstander som ikke er skriftlig dokumentert, vil ikke bli tillagt vekt ved behandlingen.

Saksgang klagesaker:

Før saken kan behandles, må klageren kontakte eiendomsmegleren skriftlig med forsøk på løsning.

1. Dersom enighet ikke oppnås, sendes skriftlig klage til Reklamasjonsnemnda. Det må fremgå av selve klagen:
 - a. at du har vært i skriftlig kontakt med megleren med forsøk på løsning
 - b. en kortfattet fremstilling av hva du klager på. Det er ikke tilstrekkelig at dette fremgår av vedlegg til klagen
 - c. hva du ønsker å oppnå med klagen

Før saken tas til behandling må klageren innbetale et gebyr som p.t. er kr 500 (faktura vil bli tilsendt). Sekretariatet tilskriver innklagede med kopi av klage med vedlegg og med en svarfrist. Sekretariatet skal påse at saken blir så godt opplyst som mulig.

2. Tilsvar mottas og sendes i kopi til klageren.
3. Sekretariatet skal på ethvert trinn av saksbehandlingen innta en nøytral og uhildet stilling.

Reklamasjonsnemndas sekretariat kan avvise klager som anses uegnet til behandling i Nemnda og klager som er åpenbart grunnløse. Avvisningsvedtak fattet av sekretariatet kan påklages til Nemnda/formannen som kan treffe en endelig avgjørelse.

Finner Nemnda at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen, eller at sakens dokumenter ikke danner et tilstrekkelig grunnlag for avgjørelse i Nemnda, kan saken avvises.

Saken avgjøres i Reklamasjonsnemndas møte.

Nemndas avgjørelse sendes klager og innklaget.

Medlemmer som får Reklamasjonsnemndas avgjørelse mot seg og som ikke vil etterkomme dette, må gi skriftlig begrunnet tilbakemelding til Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester innen tre uker etter at avgjørelsen ble sendt partene.

En sak som er til behandling i Nemnda kan ikke bringes inn til behandling for de alminnelige domstolene. En tvist anses for å være til behandling fra det tidspunktet begjæringen om klagebehandling er kommet inn til Nemnda. En sak som Nemnda har realitetsbehandlet, kan bringes direkte inn til tingretten.