

# **AVTALE OG VEDTEKTER FOR BOLIGTVISTNEMNDA**

**Vedtektene er fastsatt i samsvar med lov om klageorganer for forbrukersaker**

## **Kapittel 1. Generelle bestemmelser**

### **1.1 Avtaleparter og formål**

Boligtvistnemnda er opprettet etter avtale mellom Forbrukerrådet og Boligprodusentenes Forening, Entreprenørforeningen Bygg og Anlegg og Byggmesterforbundet.

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

Avtalepartene skal bidra til å gjøre ordningen allment kjent.

### **1.2 Organisering av Boligtvistnemnda**

Boligtvistnemnda består av styret, nemnda og sekretariatet.

### **1.3 Saksområde**

Boligtvistnemnda behandler klager som gjelder kjøp av ny bolig, herunder byggesett, med eller uten fast eiendom, samt avtaler om oppføring av bolig, og arbeid som blir utført direkte som ledd i slik oppføring. Med bolig menes også fritidshus, eierseksjon og tilbygg.

Boligtvistnemnda behandler ikke tvister hvor tvistesummen samlet er på under 10 ganger rettsgebyret

Boligtvistnemnda tilkjenner ikke dekning av partenes utgifter til advokatbistand.

### **1.4 Klagerett**

Boligtvistnemnda behandler klager fra forbrukere og næringsdrivende som har et reelt behov for å få avgjort et omtvistet krav som kan klages inn for Boligtvistnemnda.

Med forbruker menes en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet.

### **1.5 Næringsdrivende som er underlagt nemnda**

Nemnda behandler klager på medlemmer av Boligprodusentenes Forening, Entreprenørforeningen Bygg og Anlegg og Norges Byggmesterforbund. Nemnda behandler også klager på utbygger/selskap der medlemmet er inne på eiersiden eller tilhører samme konsern. Klagen skal da rettes mot utbygger/selskap.

## **Kapittel 2. Nemndas organisering**

### **2.1 Nemndas sammensetning og oppnevning**

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

Leder skal velges av avtalepartene for to år av gangen og kan gjenvelges av avtalepartene for nye perioder, dersom både partene fra næringen og Forbrukerrådet er enige om det.

Avtalepartene utpeker selv sine medlemmer og varamedlemmer i nemnda. Medlemmene skal oppnevnes for to år av gangen og kan gjenoppnevnes.

## **2.2 Kompetansekrav**

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

## **2.3 Krav til upartiskhet**

Samtlige medlemmer skal opptre upartisk.

Nemndleder 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. 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 Lokalisering**

Sekretariatet har adresse i Oslo.

## **3.3 Krav til kompetanse og upartiskhet**

Ansatte i sekretariatet som behandler klager skal ha nødvendig kunnskap og kompetanse innen nemndsområdet og forbrukerrettigheter.

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 6.3

Sekretariatet har ansvar for å følge opp Boligtvistnemnda nettside og å spre kunnskap om Boligtvistnemnda.

## **3.4 Avvisningskompetanse**

Sekretariatet kan avvise saker etter punkt 5.1 bokstav a), b) c) og d).

# **Kapittel 4. Innlevering av klage**

## **4.1 Krav til klagen**

Klage skal sendes skriftlig til sekretariatet. Sekretariatet skal når dette er praktisk og hensiktsmessig, 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. punkt 5.1.

#### **4.2 Avbrudd av foreldelsesfristen**

Ved innbringelse av klage for Boligtvistnemnda avbrytes foreldelsesfristen i medhold av foreldelsesfristen i foreldelsesloven, jf. §16 nr.2.

#### **4.3 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 ikke kan kreves erstattet i Boligtvistnemnda, jf. punkt 1.3.

#### **4.4. 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 avvises 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, herunder Forliksrådet.
- d) tvistesummen er under fastsatt grense, jf. punkt 1.3 annet ledd.
- e) 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 punkt 5.1 bokstav a), b), c) og d).

Nemndas leder kan avvise saker etter punkt 5.1 bokstav e).

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 saken er mottatt, 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 sluttbemerkninger. Sekretariatet skal sette rimelig frister for uttalelser og sluttbemerkninger.

## **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 og begrunne hvorfor klagen ikke kan behandles i Boligtvistnemnda.

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 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 partene har brakt inn i saken.

I saker som legges frem for nemnda skal sekretariatet vedlegge en fremstilling av saksforholdet, partenes anførsler og påstander. Nemndas leder skal i samarbeid med sekretariatet utforme et forslag til avgjørelse som også vedlegges saken.

Sekretariatet og nemndas leder er ansvarlig for å sette opp møteplan for nemnda og sørger for at de medlemmer som skal møte, på forhånd får oversendt saksfremstillingen, forslag til avgjørelse og sakens dokumenter minst en uke før nemndsmøtet.

# **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. Sakene behandles på grunnlag av de faktiske opplysningene som er fremkommet under saksforberedelsen. Har motparten ikke kommet med uttalelse, kan nemnda avgjøre saken på grunnlag av saksfremstillingen i klagen. Partene skal på forhånd gjøres kjent med virkningene av unnlatt medvirkning. Nemnda kan utsette saken for å innhente ytterligere informasjon.

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 har anledning til å gi opplysninger om saken og saksforberedelsen.

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

Nemnda er beslutningsdyktig når minst leder og ett medlem fra Forbrukerrådet og ett medlem fra næringen er tilstede. Avgjørelse skal treffes ved alminnelig flertall. Ved stemmelikhet skal nemndas leder ha dobbeltstemme.

## **7.2 Nemndas avgjørelse**

Nemndas avgjørelse skal begrunnes. Den er ikke rettslig bindende.

Det skal fremgå av avgjørelsen om den er enstemmig og opplyses om partstilhørigheten til medlem som utgjør 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. Nemndas vedtak skal også sendes til avtalepartene.

Dersom forbruker får helt eller delvis medhold, skal den næringsdrivende gi en begrunnet tilbakemelding til sekretariatet innen tre uker dersom uttalelsen ikke vil bli fulgt. Forbrukeren skal også gi en tilbakemelding til sekretariatet om han godtar avgjørelsen.

## **Kapittel 8. Gjenåpning**

### **8.1 Adgangen til å begjære gjenåpning**

Partene kan begjære gjenåpning av en sak som er avgjort og avsluttet.

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 nemndleder med endelig virkning avgjør at begjæringen skal avvises.

## **Kapittel 9. Styret**

### **9.1 Oppnevning og sammensetning mv.**

Boligtvistnemnda skal ha et styre som består av fem medlemmer. Avtalepartene oppnevner ett medlem hver, bortsett fra Forbrukerrådet som oppnevner to medlemmer. Styremedlemmene oppnevnes for to år. Styret velger sin leder blant styrets medlemmer. Styrets leder sørger for at styret møtes så ofte som er nødvendig og minimum to ganger i året. Styret er vedtaksført når minst tre representanter er til stede og minst en av disse er oppnevnt av Forbrukerrådet.

Hvert medlem har en stemme. For at gyldig vedtak kan treffes kreves at alle medlemmer er tilstede, med mindre et medlem får uventet forfall og de møtende finner det ubetenkelig at vedtak fattes. Vedtak fattes med vanlig flertall. Ved stemmelikhet har styreleder dobbeltstemme.

## **9.2 Styrets oppgaver**

Styret skal påse at klagenemnda og sekretariatet utfører sine oppgaver i henhold til nemndas vedtekter og forøvrig fungerer på en tilfredsstillende måte.

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

Styret skal drøfte godtgjørelse til nemndas leder.

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.

## **Kapittel 10. Økonomi**

### **10.1 Kostnadsfordeling**

Utgifter til sekretariatets virksomhet og godtgjørelse til nemndas leder og eventuelt dennes vararepresentant, fordeles mellom partene på bransjesiden etter nærmere avtale.

Avtalepartene dekker sine egne kostnader til oppnevnte medlemmer i nemnda.

## **Kapittel 11. Årsrapport**

### **11.1 Krav til årsrapporten**

Boligtvistnemnda skal utarbeide årlige rapporter som inneholder opplysninger om:

- a) antall mottatte klager og hva klagen 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 avvissingsgrunnene, jf. vedtektene pkt. 5.1, jf. loven §14,
- 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 fra sekretariatet har mottatt nødvendige og relevante dokumenter, jf. vedtektenes pkt. 6.2,
- 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 Tidspunkt for årsrapporten**

Boligtvistnemnda 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**

Boligtvistnemnda 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 klagen), 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 § 6 annet ledd,
- f) klageorganets saksbehandlingsregler og dets adgang til å avvise en sak, jf. pkt. 1.3 andre ledd,
- 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 manglede 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.

## **Kapittel 13. Felles bestemmelser**

### **13.1 Habilitet og taushetsplikt**

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

Taushetsplikten er ikke til hinder for at sekretariatet gir informasjon til offentligheten om sekretariatets og nemndas virksomhet.

Saksbehandlere i sekretariatet skal ha en klar rolleforståelse. Dette er særlig viktig når de er samlokalisert med en av avtalepartene for Boligtvistnemnda.

### **13.2 Offentlighet**

Nemndas uttalelser er offentlige og publiseres blant annet på Boligtvistnemndas hjemmeside. Forbrukeren og den næringsdrivende anonymiseres ved offentliggjørelsen.

### **13.3 Innsyn**

Avtalepartene kan be om innsyn i konkrete saker som ferdig behandlet i nemnda. Opplysninger som er underlagt taushetsplikt i henhold til forvaltningsloven kapittel III, 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 forliksrådet

### **13.5 Offentlig godkjenning**

Boligtvistnemnda skal til enhver tid gi departementet de opplysninger som departementet krever for å kunne ivareta sin godkjenningsmyndighet. Boligtvistnemnda 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 Boligtvistnemnda blir godkjent av departementet. Opprinnelig nemndsavtale oppheves når disse vedtektene trer i kraft.



## 14.2 Endring av avtale og vedtekter

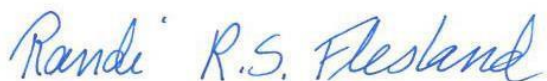
Hver av partene kan når som helst ta opp spørsmål om endring eller supplering av avtalen og vedtektene. Dersom krav i eller gitt i medhold av godkjenningsloven endres, må dette drøftes med partene før avtalen og vedtektene evt. endres tilsvarende. Når avtalepartene har vedtatt de nødvendige endringene skal dette rapporteres til departementet.

## 14.3 Vedtektenes varighet

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

Oslo, 4. juli 2016

For Forbrukerrådet:



Randi Flesland  
administrerende direktør

For Boligprodusentenes Forening:



Per Jæger  
administrerende direktør

For Entreprenørforeningen Bygg og Anlegg:



Kari Sandberg  
administrerende direktør

For Byggmesterforbundet:



Frank Ivar Andersen  
daglig leder