AVTALE OG VEDTEKTER FOR REKLAMASJONSNEMNDA FOR EIENDOMSMEGLINGSTJENESTER

Vedtektene er fastsatt i samsvar med lov 17. juni 2016 nr. 29 om klageorganer for forbrukersaker (godkjenningsloven).

Kapittel 1. Generelle bestemmelser

1.1 Avtaleparter, formål og finansiering av nemnda

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester er opprettet etter avtale mellom Forbrukerrådet, Norges Eiendomsmeglerforbund, Eiendom Norge og Den Norske Advokatforening, jf. eiendomsmeglingsloven § 8-8.

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

Foretak og advokater som driver eiendomsmeglingsvirksomhet, herunder kontor/avdeling/filial, kan tilslutte seg Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester, jf. eiendomsmeglingsloven §§ 2-1 og 2-10.

Driften av Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester skal finansieres ved forskuddsvis betaling av årlig avgift fra de som er tilsluttet og gebyr fra innklagede ved innkommet klage samt gebyr fra innklagede der klager gis helt eller delvis medhold. Innklagede må betale gebyret for innkommet klage selv om saken forlikes før behandling i nemnda.

Styret i Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester fastsetter størrelsen på det årlige gebyret og avgiftene med virkning for kommende år. Den årlige avgiften må betales uavhengig av om den tilsluttede kun er medlem deler av året. Tilslutningen løper frem til skriftlig oppsigelse er bekreftet mottatt av sekretariatet.

Dersom én eller flere av avgiftene etter faktura og påfølgende 14-dagers purring ikke blir betalt, vil foretaket eller advokaten straks og uten ytterligere varsel bli utmeldt fra nemnda og Finanstilsynet varslet om utmeldelsen og årsaken.

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/meglers 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 Norges Eiendomsmeglerforbund og Eiendom Norge i fellesskap et fast medlem og et varamedlem som begge skal være eiendomsmeglere.

For klagesaker mot advokater oppnevner Den Norske Advokatforening 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. Leder av nemnda 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 av nemnda skal opptre upartisk. Nemndsleder og medlemmer skal ved oppnevnelsen opplyse om ethvert forhold som kan påvirke deres upartiskhet. De skal også opplyse om endringer i løpet av oppnevningstiden.

De skal ikke motta instrukser fra partene eller deres representanter, og oppnevnelsen 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 instrukser 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 d) og f), jf. punkt 5.2.

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, jf. punkt 6.4.

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, for eksempel fra takstmann eller bygningskyndig.

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

Styret kan ved årlig budsjettbehandling fastsette et klagegebyr innenfor rammene av gjeldende regelverk. Dersom det fastsatte klagegebyret ikke betales, vil saken ikke bli tatt til behandling.

Nemnda behandler kun klager på norsk. Vedlegg på annet språk kan godtas dersom sekretariatet finner det forsvarlig.

Klage må bringes inn for Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester senest ett år etter at klageren første gang fremsatte klagen skriftlig overfor innklagede. Dersom særlige grunner tilsier det, kan nemnda likevel behandle saken.

4.2 Bistand fra tredjepart

Klagebehandling tilbys også i de tilfeller der partene får bistand av en tredjepart, for eksempel advokat. 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 saker for Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester, 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 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

d) klager ikke har klagerett i henhold til punkt 1.4

e) saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går ut over klageorganets effektivitet, eller

f) klagen er brakt inn etter fristen i punkt 4.1.

5.2 Avgjørelse om avvisning

Sekretariatet kan avvise saker etter punkt 5.1 bokstav a) til d) og f).

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

Avvisningsvedtak kan påklages til nemnda innen tre uker etter at avgjørelsen er meddelt klageren. Klagen skal være skriftlig.

Klager fremsatt etter fristens utløp skal avvises, med mindre særlige grunner tilsier at klagen likevel behandles.

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 etter punkt 5.2, klagefristen og fremgangsmåten for klage.

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 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.

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 klager har brakt inn i saken.

I saker som legges fram for nemnda, skal sekretariatet utføre saksforberedelse, herunder blant annet utarbeide en kort fremstilling av saksforholdet, partenes anførsler og påstander, samt redegjøre for rettstilstanden.

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, utkast til avgjørelse og sakens dokumenter. Sakene skal være ferdig forberedt i tråd med dette fra sekretariatets side senest 5 virkedager før sakene skal behandles i nemnda.

6.4 Sekretariatets realitetsavgjørelser

Sekretariatet kan treffe realitetsavgjørelse der det foreligger fast praksis eller prinsipiell avgjørelse fra nemnda i tilsvarende saker. Sekretariatet kan på tilsvarende vilkår treffe realitetsavgjørelse i deler av saken. Sekretariatets realitetsavgjørelser skal være skriftlige og begrunnede. Det skal fremgå hvilken praksis eller prinsipiell avgjørelse fra nemnda realitesavgjørelsen bygger på.

Hver av partene kan påklage sekretariatets avgjørelse til nemnda. Klagen skal være skriftlig og fremsettes innen tre uker etter at avgjørelsen er meddelt vedkommende part. Klager fremsatt etter fristens utløp skal

avvises, med mindre særlige grunner tilsier at klagen likevel behandles.

Sekretariatet skal samtidig med oversendelsen av avgjørelsen informere partene om klageadgangen, klagefristen og fremgangsmåten ved klage. Fremsettes det klage innen fristen, behandles saken av nemnda etter reglene i kapittel 7.

Kapittel 7. Saksbehandlingen i nemnda

7.1 Nemndas saksbehandling

Nemndas saksbehandling er skriftlig og kun basert på den skriftlige dokumentasjonen som er fremlagt under saksforberedelsen. Partene og eventuelle vitner forklarer seg ikke for nemnda. Saker 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. Nemnda kan utsette saken for å innhente ytterligere informasjon.

Minst én representant fra sekretariatet skal være til stede 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 i møtet.

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

Nemnda kan behandle saker i fysisk møte, digitalt møte eller ved skriftlig sirkulasjon når nemndsleder finner at behandlingsformen er forsvarlig. Nemndas medlemmer skal ha tilgang til samtlige saksdokumenter og gis anledning til å delta fullt ut i behandlingen. Dersom ett medlem krever ordinært møte, skal saken behandles i møte.

7.2 Nemndas avgjørelse

Nemndas avgjørelse skal begrunnes. Den er ikke rettslig bindende.

Nemnda er beslutningsdyktig når alle nemndas medlemmer er til stede. 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 tre 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 uttalelser om brudd på eiendomsmeglingsloven og tilhørende forskrifter til Finanstilsynet, jf. eiendomsmeglingsforskriften § 8-3.

7.3 Retting av feil

Sekretariatet kan rette åpenbare skrivefeil, regnefeil eller andre sammenlignbare klare feil i avgjørelser fra sekretariatet eller nemnda når feilen medfører at avgjørelsen ikke gir uttrykk for det som var tilsiktet. Partene skal underrettes om rettingen.

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 begjære saken gjenåpnet.

Begjæring om gjenåpning kan bare fremsettes én gang.

8.2 Frist for gjenåpningsbegjæring

Begjæring om gjenåpning må fremsettes senest 6 måneder etter at avgjørelsen ble meddelt partene. Begjæringer fremsatt etter fristens utløp skal avvises, med mindre særlige grunner tilsier at begjæringen likevel tas til behandling. Sekretariatet avgjør spørsmål om avvisning etter denne bestemmelsen.

8.3 Behandling av begjæringen

Gjenåpning forutsetter at den som begjærer gjenåpning legger frem 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.

Begjæring om gjenåpning legges frem for nemnda med mindre nemndas leder med endelig virkning avgjør at begjæringen ikke tas til følge.

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 for øvrig 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 godkjennelse/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. Styret fastsetter nemndas budsjett og regnskap, jf. også punkt 1.1 tredje avsnitt.

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 avvisningsgrunnene
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. godkjenningsloven § 16
h) i hvilket omfang resultatene av klagebehandlinger 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 år avgi en årsrapport. Årsrapporten skal sendes til ansvarlig departement.

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
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 rimelighets-vurderinger 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, dersom dette er praktisk mulig.

12.2 Klagesaksdatabase Det skal være en søkbar klagesaksdatabase for

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester. 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/hun anses for å være inhabil.

13.2 Offentlighet

Nemndas uttalelser er offentlige og publiseres blant annet på Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenesters 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, jf. godkjenningsloven § 24 første ledd.

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

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.

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. Endret avtale og vedtekter er bindende for avtalepartene og de som er tilsluttet nemnda fra det tidspunkt endringene er godkjent av alle avtaleparter.

14.3 Vedtektenes varighet

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

Sist revidert og vedtatt av styret og avtalepartene i Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester 16. September 2026.