

E-bok

BATE



Klage- og konflikthåndtering

Slik løser styret vanskelige beboersaker i borettslag og sameier.

Noen ganger er det kort vei fra harmoni til kaos

Når mennesker bor tett – som ofte er tilfellet i borettslag og sameier – kan det fra tid til annen oppstå uenigheter. Høy musikk, rot i fellesareal, irriterende kjæledyr og sjenerende atferd er gjengangere. Vi er forskjellige, og noen ganger er det utfordrende å tilpasse seg andres kultur og væremåte. Som styremedlem vil du kunne oppleve at beboere søker til deg når vanskelige saker oppstår.

I denne e-boken gir vi styret tips til hvordan dere kan håndtere disse sakene. Vi ser nærmere på de vanligste kildene til konflikt, og besvarer spørsmål fra styrene der ute. Avslutningsvis finner du en sjekkliste for klagehåndtering.

God lesning!

Advokatene i Bate boligbyggelag.



Anette Gausland

anette.gausland@bate.no



Anders Lea

anders.lea@bate.no



Malén Stølen

malen.stolen@bate.no

Innhold

4. Styrets rolle i konflikter
5. Støy
6. Lukt
7. (Mis)bruk av fellesareal
8. Dyrehold
9. Hærværk og tyveri
10. Trakassering og sjikane mot styret
11. Konflikthåndtering - steg for steg





Styrets rolle i konflikter

Styret fungerer som et kontaktpunkt for beboerne. Dere må kunne ta stilling til klager på naboer, styret og andre forhold i borettslaget/sameiet.

Konflikter er ofte personlige, og i utgangspunktet bør partene ordne opp i dette selv. Ved uenigheter mellom to parter har styret i utgangspunktet ikke et spesielt ansvar for at disse skal bli enige.

Når bør styret involvere seg?

Styret har likevel et overordnet ansvar for å ivareta boligselskapet og beboerne. Hvis konflikten overstiger visse terskler, vil derfor styret ha handleplikt.

Styret har et ansvar for å gripe inn i situasjonen dersom den:

- skaper fare for ødeleggelse eller vesentlig forringelse av eiendommen.
- er til alvorlig plage eller sjenanse for eiendommens øvrige brukere.

På generelt grunnlag er det en forventning om at styret skal legge til rette for en objektiv håndtering av alle klager og konfliktsaker som kommer på bordet.

Meklerrolle

I en konflikt mellom to motstridende beboere, kan styret velge å innta en meklerrolle. Vær forsiktig med å favorisere klageren – dere skal være objektive så langt det lar seg gjøre. Mekling er frivillig for de involverte, men er en fin måte for styret å tilby hjelp for å løse situasjonen – også der styret ikke har noen plikt til å agere. God dialog kan løse mange problemer, og en mekling skal legge til rette for nettopp det.

Hva hvis styret ikke mottar klage?

Ved saker som negativt påvirker livet i boligselskapet, så bør styret ta affære selv om dere ikke har mottatt en klage. Gjør en grundig vurdering av saken, og hvilken rolle dere skal spille i den. Det vil i alle tilfeller være sentralt å få en god faktaavklaring.

Taushetsplikt

I borettslag er styrets taushetsplikt lovfestet i borettslagslovens § 13-1. Loven sier at styremedlemmer har taushetsplikt om personlige forhold som de har fått kjennskap til gjennom vervet sitt.

Eierseksjonsloven for sameier har ikke lignende formuleringer, men personopplysningsloven sier at private opplysninger skal behandles med forsiktighet. Det er ingen grunn til at taushetsplikten skal være annerledes for et sameiestyre. Å behandle personlige opplysninger med fortrolighet er også i tråd med beboernes forventning til styret. Styret i sameier bør derfor opptre på samme måte som styret i borettslag når det gjelder taushetsplikt.

Styret bør eksempelvis ikke oppgi informasjon om hvem som klager til den som blir klaget på, med mindre vedkommende har akseptert dette. Enkeltbeboere bør også anonymiseres ved deling av protokoll fra styremøter.



Konflikter blant beboere kan skape hodebry for styret, men det er viktig at det blir tatt på alvor.

Inhabilitet

Hvis et styremedlem har en relasjon til en av partene i konflikten, bør vedkommende så langt det lar seg gjøre holde seg utenfor styrets behandling av saken. Hvis flere i styret er inhabile, bør dere se på mulighetene for å involvere en ekstern part.

Ekstern hjelp

Styret bør alltid kontakte ekstern hjelp hvis dere er usikre på hvordan saken skal håndteres, eller ved habilitetsproblematikk. Rådgiver fra forretningsfører, konfliktråd, advokat eller politi er eksempler på instanser som kan bistå.



Støy

Støy er kanskje den vanligste kilden til konflikt i et boligselskap.

Støy fra fest, oppussing, barn og dyr kan være plagsomt, men loven sier ingenting spesifikt rundt dette temaet. Ordensregler eller vedtekter fungerer ofte som en rettesnor for hva som bør tåles. For eksempel er det en gjenganger at det skal være «ro mellom klokken 23 og 07». Reglene kan derimot oppleves som lite presise, og støy kan være til plage også på dagtid.

Hver sak må derfor vurderes ut fra hva som er normal og unormal støy – med andre ord: Er det til alvorlig plage eller sjenanse for andre beboere, og vil et normalt, forstandig menneske reagere på støyen? Dette er terskelen som må overskrides hvis det skal bli aktuelt for styret å gjøre videre tiltak. Vurderingen skal så langt som mulig være objektiv, og en persons særlige følsomhet skal vanligvis ikke tillegges betydning.

Hva må beboerne tåle?

Når man bor tett, så må man fra tid til annen regne med å høre ivrige barneføtter i etasjen over, eller livstegn fra firbeinte. Derimot tøytes tålegrensen hvis bråket er vedvarende og faller utenom «normal støy». Ukesvis med oppussingsarbeid på kveldstid, eller høy musikk dag inn og dag ut, kan være eksempler på dette.

I tilfeller hvor boligselskapet er tilknyttet næringsvirksomhet, for eksempel butikker eller restauranter, er det forventet at beboerne generelt må tåle noe mer støy.

Håndtering av støyklager

Det oppfordres til at beboerne løse problemet seg imellom. Hvis dette ikke fører noen vei, og problemet er vedvarende, bør det sendes en klage til styret. Be om å få klagen skriftlig, og be gjerne beboeren om å notere ned tidspunktene for bråket. Et godt tips er å be klageren om å kontakte styret *når* bråket foregår, slik at styret selv kan vurdere støynivået. Eventuelt kan det også gjøres opptak med dokumentasjonsformål. Dette gir dere et godt behandlingsgrunnlag.

Er det kun én beboer som reagerer på støyen, så kan dette være en viktig vurderingsfaktor for styret. Spør gjerne naboene som bor i nærheten om de er berørt av støy.

Vurderer styret at støyen er unormal og til sjenanse for andre beboere, bør dere sende en skriftlig advarsel til vedkommende. Opplys om hvilken støy som er til plage, og tidspunkt for støyen. Vis også til ordensregler eller den generelle rettesnoren om at beboerens oppførsel ikke skal være til plage og sjenanse for andre.

Ved akutt støy

Styret har ikke plikt til å «rykke ut» ved tilfeller av akutt støy til ubeleilige tidspunkter – for eksempel høy musikk i sene nattetimer. Beboeren bør selv ta kontakt med naboen å be hen justere lydnivået. Hvis dette ikke fører til bedring, og støyen oppleves som uholdbar, kan politiet kontaktes. Styret kan kontaktes i ettertid, slik at dere kan vurdere saken.

Styret spør

Helligdagsfreden



Styrets spørsmål

Styret opplever at flere beboere klipper plener og hekker på søndager, og dette er noe som irriterer flere av naboene. Er det ikke ulovlig å forstyrre helligdagsfreden med unødvendig støy?

Advokatens svar

I helligdagsfredsloven § 3 fremgår det at «På helligdag fra kl. 00 til kl. 24 samt påske-, pinse- og julaften etter kl. 16 skal det være helligdagsfred som ingen noe sted må forstyrre med utilbørlig larm».

Hva som karakteriseres som "utilbørlig larm" kan diskuteres, men det er nærliggende å tro at for eksempel bruk av motorsag og gressklippere faller inn under en slik kategori – og dermed er brudd på helligdagsfreden. I slike tilfeller kan styret med rette be vedkommende om å utføre arbeidet en annen dag, spesielt hvis støyen oppleves som en ulempe for naboene.

Lukt

Røyk, matlaging og duften av gammelt søppel – grensene når det gjelder luktproblematikk kan være uklare.

På samme måte som for støy, kan også lukt være til plage og sjenanse for andre beboere. Også her må det vurderes om luktplagene er så store at man er over grensen for hva man med rimelighet må kunne forvente. Hva som er innenfor tålegrensen må vurderes fra sak til sak. Er det enkelt å redusere lukten, bør beboeren i første omgang bes om å gjøre noe for å utbedre dette.

Luktproblemet bør være vedvarende for at styret skal gjøre noe videre med saken. Sporadisk lukt fra matlaging er eksempelvis noe naboene må tåle.

Hvor du bor har mye å si

Bor man tett, for eksempel i en blokk, må man også tåle å bli eksponert for lukter som ikke alltid er like ønskelig. Forbigående lukt fra matlaging og grillrøyk fra balkongen er en del av livet i en boligblokk, og noe en må regne med fra tid til annen.

Vanlige luktsyndere

Sterke krydderurter fra matlaging kan av noen oppleves som plagsomt, men man må tåle en del av naboens matvarer. Grunnlaget for å klage på dette er derfor tynt.

Man kan heller ikke nekte en beboer å røyke på balkongen sin, med mindre annet er beskrevet i vedtektene, eller det kan påvises konkret og urimelig ulempe med dette for andre.

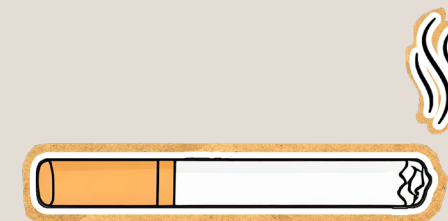
I noen borettslag/sameier har hver husholdning egne, utendørs avfallsbeholdere fra renovasjonen. Hvis dunkene til stadighet lukter så sterkt at det er plagsomt for naboene rundt, er det rimelig å be vedkommende om å gjøre tiltak for å redusere lukten.

Når tålegrensen overstiges

Hvis det er konkludert med at en tålegrense er oversteget, er det vanlig at styret gir beboeren et pålegg om å minimere luktplagene. Da blir beboeren påkrevd å gjøre tiltak for å eliminere lukten og ulempene den medfører for andre. Dette kan innebære å lukke vinduer, sørge for at ventilasjon tas i bruk, eller fjerne lukstens kilde.

Styret spør

Røyking på balkongen



Styrets spørsmål

Beboer klager over at naboens sigarettøyk siver inn i datterens soverom på kveldene. Naboen røyker på balkongen sin i etasjen under, og om sommeren gjør varmen at vinduet til datteren må være åpent. Hvordan kan vi håndtere denne klagen?

Advokatens svar

Beboeren har eksklusiv bruksrett til balkongen sin. Så lenge hen bruker balkongen til det som kan defineres som normal bruk – noe man kan argumentere for at røyking er – så kan styret i utgangspunktet ikke komme med noe generelt forbud mot dette.

På generelt grunnlag er lukt fra naboene noe man må ta høyde for når man har valgt å bosette seg i blokk. Det går imidlertid en grense dersom røykingen er til alvorlig plage og sjenanse for naboene, og det overgår det man med rimelighet må kunne forvente. Dette er en skjønnsmessig vurdering, men generelt vil terskelen for at styret skal kunne begrense adgangen til å røyke på balkongen være høy.

Jeg vil i deres tilfelle foreslå at dere går i dialog med beboeren, og presentere problemet for hen. Kanskje kan det gjøres tiltak for å hindre at røyken siver inn i vinduet over, for eksempel ved å røyke på et annet område av balkongen.



(Mis)bruk av fellesareal

Beboere som tar seg friheter i fellesarealene skaper fort misnøye i boligselskapet.

Ledetråden for hvordan slike saker håndteres finner man i eierseksjonsloven § 25 og borettslagslovens §§ 5-1 og 5-11. Her står det at beboerne har rett til å bruke fellesarealene til det de er beregnet til eller vanligvis brukes til.

I tillegg skal bruk av fellesarealene ikke brukes slik at andre eiere påføres skade eller ulempe. Er dette tilfellet, har styret rett til å pålegge beboerne å innrette seg etter lovverket.

Vanlige «syndere»

Felles trappeoppganger:

I oppganger som deles med andre vil gjerne diverse gjenstander være plassert utenfor dørstokken til den enkelte beboer. I slike tilfeller vil dørmatter, små potteplanter eller andre pyntegjenstander gå under det som regnes som vanlig bruk – så lenge det ikke er til sjenanse for andre beboere, går utover brannsikkerhet eller er vedtatt retningslinjer som forbyr dette. Benyttes derimot oppgangen til lagring av andre eiendeler, som møbler og bildekk, kan styret pålegge fjerning.

Balkonger og terrasser:

Selv om beboeren har eksklusiv bruksrett til balkongen sin, må altså bruken ikke være til skade eller ulempe for medbeboere. Dette innebærer blant

annet at bruken av uterommet ikke skal være til visuell ulempe for naboene. I hovedsak skal balkongen benyttes til det den er ment å brukes til.

Parkeringsplasser:

Selv om beboeren har bruksrett til en oppmerket parkeringsplass, betyr ikke det at denne kan brukes til hva som helst. En må vurdere hva som er det opprinnelige formålet med arealet, nemlig oppbevaring av bil. I tillegg er det antatt at ett sett med dekk kan lagres – dersom plassen er stor nok til at den rommer både bilen og dekkene. Generell bruk av parkeringsplass til oppbevaring, er derimot ikke i tråd med vanlig bruk.

Dette gjør dere ved misbruk

Styret må ta en vurdering på om bruken er innenfor normal bruk av fellesarealer. Er svaret nei, bør styret varsle beboeren skriftlig og gi en frist for å fjerne tingene. Samtidig bør det opplyses om konsekvenser ved å ikke overholde fristen – for eksempel at gjenstandene vil fjernes for beboers regning og risiko.

Styret spør

Parkering brukt som lagerplass

Styrets spørsmål



En av beboerne bruker parkeringsplassen sin som oppbevaringsplass for bildekk, verktøy og diverse. Vi i styret får mye klager på dette – hvordan kan vi håndtere saken?

Advokatens svar

I utgangspunktet er det kun tillatt å bruke arealet til det som er det opprinnelige formålet. Det betyr at parkeringsplasser skal benyttes til parkering, altså oppbevaring av en bil. I tillegg er det antatt at beboeren kan oppbevare ett sett med dekk på parkeringsplassen – dersom plassen er stor nok til at den rommer både bilen og dekkene.

I deres tilfelle tyder det på at bruken av parkeringsplassen går ut over dette. Her anbefaler jeg at styret i første omgang sender en skriftlig henvendelse til beboeren, hvor dere redegjør for hva slags bruk av parkeringsplassen som er tillatt, og ber hen ta en opprydning på plassen.

Det kan være lurt av styret å få på plass et parkeringsreglement for borettslaget/sameiet. Da er det lett for beboerne å få oversikt over hva som er tillatt å oppbevare på parkeringsplassen.

Dersom dere har parkeringsplasser som er spesielt egnet for oppbevaring, for eksempel fordi alle disponerer egen plass innendørs og disse plassene er svært romslige, kan dere ta stilling til om det skal være lov å oppbevare andre ting enn bil/bildekk på disse.



Dyrehold

Dyr i borettslag og sameier *kan* forbys gjennom ordensreglene eller vedtektene. Det finnes likevel en åpning for dyreelskere.

Hvis det ikke er lagt ned et forbud om dyrehold i vedtekter eller ordensregler, er utgangspunktet at boligeierne også kan kalle seg dyreiere – med mindre det er til ulempe for andre beboere. For eksempel kan uvanlig mye bjeffing eller regelmessig avføring fra dyr utenfor felles inngangsparti være plagsomt for naboene.

I slike tilfeller kan styret gi eieren en advarsel. Hvis problemet vedvarer kan styret kreve at eieren kvitter seg med dyret.

Når det er lagt ned forbud

Borettslag/sameier kan legge ned forbud mot dyr i vedtektene eller ordensreglene, og hovedregelen er da at dyrehold ikke er tillatt. Både borettslags- og eierseksjonsloven åpner likevel for at boligeier kan ha dyr, selv ved et slikt forbud. Da må to krav oppfylles:

- 1) Eieren må ha gode grunner for å ha dyret
- 2) Dyret skal ikke være til ulempe for de andre brukerne av eiendommen.

Å vurdere «hva som er gode grunner» for å ha dyr kan være utfordrende. Er man svaksynt og har behov for førerhund, vil dette vurderes som en veldig god grunn. I et slikt tilfelle skal det mye til for at vedkommende kan nektes dette.

Man kan også påstå at dyrehold er positivt for livskvaliteten til eieren. Dette kan også være en god grunn, men veier ikke like tungt som førstnevnte. På generelt grunnlag kan vi si at det stilles lavere krav til «eierens gode grunner for å ha dyr» hvis dyret ikke er til ulempe for noen. Er det derimot ulemper ved dyreholdet, vil det stilles høyere krav til eierens grunnlag.

NB! Hvis styret innfører dyreforbud, kan man ikke kreve at boligeiere må kvitte seg med dyret hvis de fikk dyret *før* forbudet.



Saken om katten Emmeline

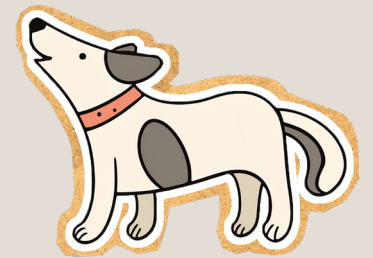
I 1993 behandlet Høyesterett en sak hvor styret saksøkte andelseier for å ha skaffet seg inne katt, selv om borettslaget hadde dyreforbud. Retten bestemte at eieren ikke kunne kastes ut eller måtte kvitte seg med katten, og vektla at det ikke hadde kommet klager på katten, i tillegg til faktumet at katten økte livskvaliteten til eieren. Dommen har i etterkant medført endring i eierseksjons- og borettslagsloven, slik at dyr kan tillates hvis de individuelle interessene overveier eventuelle ulemper for felleskapet.

Styret spør

Bjeffete hund

Styrets spørsmål

En av beboerne i borettslaget vårt har sendt inn klage om en bjeffete hund. Hunden er stille etter 23.00, men bjeffer ofte og over lengre perioder på dag- og kveldstid. Hvordan bør vi behandle denne klagen?



Advokatens svar

Er det kun er snakk om én klage, og situasjonen ikke har vedvart over lengre tid, kan det i første omgang være tilstrekkelig at et styremedlem tar kontakt med hundeeieren for å forklare situasjonen. Informer om klagen, hør vedkommende sin side, og foreslå gjerne tiltak som kan forbedre situasjonen – for eksempel et dressurkurs.

Gi også informasjon om hva som er ytterste konsekvens dersom bjeffeproblemet vedvarer. I dette tilfellet vil det være at beboeren blir tvunget til å kvitte seg med dyret, eller selge boligen sin. Oppsummert: ta tak i saken tidlig.

Dersom klagen vedvarer, og dere har funnet ut at problemet faktisk er til ulempe for beboerne, bør styret sende en skriftlig advarsel. Selv om hunden er stille etter 23.00, så kan nemlig overdreven støy fra husdyr være i strid med **§5-11 i borettslagsloven**; (..) *Bruken av bustaden og fellesareala må ikkje på urimeleg eller unødvendig vis vere til skade eller ulempe for andre andelseigarar.*

Har beboeren fylt ut søknad om dyrehold til borettslaget, kan dere også vise til dette som grunnlag for innsendelse av advarselen.

Hvis det ikke er bedring etter advarselen er sendt, må styret vurdere om situasjonen er så uholdbar at dere kan pålegge beboeren å kvitte seg med hunden. I ytterste konsekvens kan styret bruke **§5-22 i borettslagsloven**: *Dersom ein andelseigar trass i åtvaring misheld pliktene sine vesentleg, kan laget påleggje andelseigaren å selje andelen.* Reglene er tilsvarende i eierseksjonsloven § 25 annet ledd og § 38.

Hærverk og tyveri

Styret er ansvarlige for å ivareta eiendommen og beboerne. Hærverk og tyveri i boligselskapet må derfor tas tak i.

I saker som omhandler tyveri og hærverk, er politianmeldelse et naturlig første steg. Det er ingen som forventer at styret skal drive utstrakt detektivarbeid i slike saker, men ofte kan dere ha en formening om hva som har skjedd og hvem som står bak.

Det er likevel viktig at styret ikke peker fingre, men i stedet deler denne informasjonen med politiet slik at de kan vurdere saken. I tilfeller hvor politiet er involvert, kan det være lurt å informere beboerne om dette. Det viser at dere tar saken på alvor, samtidig som det gir dem en trygghetsfølelse.

Hvis gjerningsmannen er identifisert, håndterer politiet den strafferettslige delen av saken. Dere kan rette krav om erstatning for det tapet dere har hatt. Er gjerningsmannen også boligeier, har borettslaget eller sameiet pant i boligen for kravet – og kan i ytterste konsekvens kreve boligen tvangssolgt for å få dekket inn kravet.

Ulovlig håndverk

Ulovlig håndverk på boligselskapets bygningskropp kan bli definert som skadeverk. La oss si at en beboer i borettslaget maler vinduskarmene sine i en annen farge enn hva som er beskrevet i vedtektene, eller setter opp et

byggverk på eiendommen uten samtykke. Da kan styret kreve at beboeren tilbakefører dette. Hvis beboeren ikke innretter seg, kan styret sørge for at arbeidet blir gjort, og holde hen ansvarlig for kostnadene.

Tilfeller der en beboer gjør endringer som påvirker byggets bærende konstruksjoner regnes også som skadeverk.

Kameraovervåkning

Kameraovervåkning kan være et aktuelt tiltak for å få bukt med skadeverk og tyveri. I slike tilfeller må styret ta hensyn til beboernes personvern. For at overvåkning skal være i tråd med personvernreglene, må det kunne defineres et klart formål, overvåkningen må være nødvendig for å oppnå formålet, og formålet må veie tyngre enn personvernet til de som overvåkes.

Har det for eksempel vært flere tilfeller av hærverk i parkeringsanlegget, vil innføring av kameraovervåkning kunne innfri disse kravene. En beslutning om kameraovervåkning av fellesområdene vil kreve to tredjedels flertall på årsmøtet. For øvrig anbefales det å følge Datatilsynets retningslinjer for kameraovervåkning i boligselskapet.

Styret spør

Kameraovervåkning ved søppelet



Styrets spørsmål

Vi mistenker at flere beboere ikke kildesorterer. Kan styret montere kamera ved kildesorteringsstasjonen vår?

Advokatens svar

Kildesorteringsstasjonen er en del av boligselskapets fellesareal. For at styret skal kunne montere kameraovervåkning på boligselskapets fellesområder må det innfris noen krav:

Kameraovervåkningen må ivareta personvernreglene. Det må fattes vedtak om slik overvåkning med to tredjedels flertall i årsmøtet/generalforsamlingen. I dette tilfellet vil kameraovervåkning ikke være tillatt, som følge av personvernreglene.

For at overvåkning skal være i tråd med personvernreglene må det kunne defineres et klart formål, overvåkningen må være nødvendig for å oppnå formålet, samt at interessen i å kameraovervåke må veie tyngre enn personvernet til de som overvåkes.

I dette tilfellet vil overvåkning ikke oppfylle kravet om legitimt formål, da behovet for å avdekke hvem som ikke kildesorterer ikke er tungtveiende nok til å kunne overvåke beboere.

Noe som kunne innfri kravet om legitimt formål er eksempelvis dersom boligselskapet har opplevd problemer med tyveri eller hærverk i garasjeanlegget, og det kunne etableres kameraovervåkning som var egnet til å fange opp fremtidige hendelser.



Trakassering og sjikane mot styret

Styret må tåle at beboerne har meninger om jobben dere gjør – men det finnes alltid en grense.

Beboerne har rett til å si sin mening om driften av boligselskapet, for eksempel ved å sende en melding til styret eller melde inn saker til årsmøtet. Generelt skal det være takhøyde for meningsytring, og styret må finne seg i at beboerne bruker sine demokratiske rettigheter til å komme med personlige synspunkter. Noen ganger kan derimot beboerne utnytte disse rettighetene til å trå over en grense.

Hva regnes som sjikane/trakassering?

Grensen for hva styret må tåle og ikke tåle må vurderes fra sak til sak. I utgangspunktet bør styret likevel ikke akseptere henvendelser og ytringer som inneholder en eller flere av faktorene under:

- Trusler mot styret eller andre beboere
- Personangrep
- Trakkassering eller nedsettende språkbruk

Når beboerne trår over streken

Start med å vurdere alvorlighetsgraden av situasjonen internt i styret. Er det en samlet oppfatning om at beboeren har tråkket over en

grense, bør dere i første omgang forsøke å ta en prat med vedkommende. Hvis dette ikke er ønskelig for én av partene, eller møtet ikke resulterer i en god løsning, kan det være lurt å sende en skriftlig advarsel til beboeren. Fortsetter trakasseringen, kan mekling i konfliktråd være et naturlig neste steg. Dersom beboeren kommer med alvorlige trusler, bør det vurderes om saken skal politianmeldes.

Masetilfellene

Gjentagende klager og henvendelser om samme tema – fra samme beboer – forekommer også fra tid til annen. I slike tilfeller bør styret informere beboeren om at klagen/saken kan meldes inn til årsmøtet.

Hvis klagen fortsetter i etterkant av sakens behandling på årsmøtet, kan det være nyttig å invitere til et eget møte om saken. Blir det ikke bedring etter dette, kan styret informere beboeren om at styret ikke lenger vil besvare beboerens henvendelser om temaet, men at beboeren kan melde inn saken til neste årsmøte.

Styret spør

Uthenging i kommentarfeltet

Styrets spørsmål

Borettslaget har en Facebook-gruppe hvor styret og beboere deler nyheter. En av beboerne publiserer til stadighet lite konstruktiv kritikk av styret – og enkelte ganger uthenging av navngitte styremedlemmer – i kommentarfeltet. Hva kan vi gjøre med dette?



Advokatens svar

Som styremedlem må man tåle en del i form av henvendelser fra andelseierne i borettslaget. Styret skal imidlertid ikke måtte tåle uthengning og sjikane, som her beskrevet.

I dette tilfellet bør dere ta direkte kontakt med andelseier, og forklare at oppførselen ikke er akseptabel. Samtidig ville jeg advart om at vedkommende vil bli utestengt fra Facebook-gruppen dersom det skjer igjen. Det er ingen beboere som har et ubetinget krav om å få være med i en slik gruppe.

Fremsettes det trusler mot styremedlemmer, det være seg i kommentarfelt og ellers, er dette noe som bør anmeldes.

Klagehåndtering steg for steg

1

Sett deg godt inn i klagen

En klage forteller kun én side av historien. Det kan i noen tilfeller være utfordrende å se hvor problemet faktisk ligger. Ta en prat med begge parter – og eventuelt vitner – for å få overblikk over saken. Selv om saken kan virke mer opplagt hvis flere naboer klager på samme person, er det likevel lurt å innhente mest mulig opplysninger slik at du får et godt bilde av omstendighetene.

2

Vær objektiv

Er du selv berørt av naboen det blir klagt på, bør du overlate saken til andre styrekollegaer. Dere kan også hente inn juridisk hjelp for å ivareta en god og objektiv saksgang.

3

Be om å få alt skriftlig

Hvis konflikten krever juridisk behandling, er dokumentasjon sentralt. Har du fått klagen muntlig, bør du også be om å få den skriftlig. E-post, brev og sms fungerer, så lenge det er datert og kan hentes fram ved behov. Be gjerne klageren om å dokumentere problemet. Dreier det seg om høy musikk, kan du for eksempel be hen notere tidspunkt. Film- og lydopptak er også relevant.

4

Send skriftlig advarsel

Mener dere klagen er berettiget, er neste trinn å sende en skriftlig advarsel til personen det gjelder. Noen synes dette virker hardt, og vil heller ta en prat ansikt til ansikt. Her er det imidlertid viktig å være ryddig og sørge for at alt dere gjør i saken blir dokumentert. I advarselen må dere forklare hvorfor personen blir klagt på, og være tydelig på hva hen må endre. I alvorlige saker bør advarselen også si noe om hvilke konsekvenser det kan få hvis personen ikke retter seg etter klagen.

Det er ikke lett for styret å vite om dere har grunnlag for å gi et salgspålegg eller be om tvangsfravikelse (utkastelse). Vi anbefaler derfor at dere henter inn juridisk bistand, slik at advarselen blir korrekt med alle nødvendige henvisninger og tidsfrister. En bonus ved å bruke advokathjelp allerede på dette tidspunktet, er at selve advarselen også kan sendes av advokaten. Mange opplever at dette har mer effekt enn hvis styret selv sender ut advarslene.

6

Rettsprosesser tar tid

Ser det ut som den eneste løsningen er å få beboeren ut, må det sendes et salgspålegg til beboer og/eller en begjæring om tvangsfravikelse (utkastelse) til tingretten. Som nevnt over er det viktig at dere har bygd opp dokumentasjon og sendt advarsel, ellers risikerer dere å måtte gjøre dette på ny.

Når en sak om tvangsfravikelse-/salg blir sendt til tingretten, kan det gå måneder før den avgjøres. En prosess med salgspålegg og eventuelt tvangssalg tar enda lenger tid, da boligeieren får tre (borettslag) til seks (sameier) måneder på å gjennomføre salget selv.

5

Dialog kan være løsningen

Hvis beboeren nekter å rette seg etter advarselen, finnes det flere veier videre. Hva som er riktig i deres sak, avhenger av problemet og hvor alvorlig det er. For noen kan et dialogmøte være et godt neste trinn. I mer alvorlige saker kan det for eksempel bli nødvendig å starte en rettslig prosess for å få beboeren ut. Søk gjerne juridisk assistanse for å få råd og støtte på veien videre.

7

Forsikringen dekker gjerne mer enn du tror

Rettsprosesser er kostbare, men de fleste borettslag og sameier kan få dekket en del av utgiftene til dette gjennom forsikring. Vær imidlertid oppmerksom på at advokatutgifter ikke nødvendigvis blir dekket fra dag én. I Bate hjelper vi deg med å undersøke hva forsikringen dekker. Ofte dekker den mer enn styret selv er klar over.



8

Dommen faller - hva skjer nå?

Hvis dere har fått en kjennelse om utkastelse, går saken videre til namsmannen, som skal gjennomføre utkastelsen. Både styret og beboeren det gjelder vil bli varslet om tidspunktet i forkant. Også her du må du regne med at det kan ta litt tid fra dommen er falt til utkastelsen blir gjennomført.

På dagen for utkastelsen møter en representant fra styret, eller for eksempel en advokat fra Bate dersom styret har engasjert det, opp sammen med namsmannen. Namsmannen tar om nødvendig med seg uniformert politi, og det blir montert ny lås i boligen. Etter dette har beboeren fire ukers frist til å hente ut tingene sine, om hen ikke allerede har flyttet alt ut.

Som ved andre rettslige avgjørelser, har beboeren mulighet for å anke avgjørelsen til lagmannsretten. Det trenger derimot ikke stoppe en pågående utkastelse eller tvangssalg, med mindre det kommer en ny avgjørelse i saken.

Trenger dere juridisk hjelp?

Selv med gode tips i baklomma kan det være lurt med litt ekstra bistand iblant.

Vi står klar til å hjelpe deg!

Advokaten fra Bate:

advokaten@bate.no

51 84 95 00



Gratis advokat

Bate-kunder med Totalforsikring fra If får 15 timer gratis advokatrådgivning - hvert år!

[Les mer](#)

BATE