

Klager i forhold til andre ejere og andelshavere (2022-04-13)

Ejerforeningen/andelsboligforeningen og administrationen skal, i den udstrækning det er muligt, medvirke til god ro og orden.

Du er, som ejer/andelshaver, ansvarlig for din, din husstands og dine gæsters samt eventuelle lejeres adfærd på ejerforenings/andelsboligforenings område.

Inden du beslutter dig for at klage over din nabo, bør du overveje, om det ikke er bedre, at I selv løser problemerne på en mere afdæmpet og fornuftig måde. Langt de fleste konflikter mellem naboer kan løses via dialog og gensidig hensyntagen.

Administrationen og bestyrelsen bør kun inddrages i de situationer, hvor du/I ikke selv er i stand til at løse problemerne.

Når vi modtager en henvendelse, vil vi, som det første, tilbyde mulighed for konfliktmægling.

Ved konfliktmægling får parterne hjælp til at få snakket tingene igennem. Konfliktmægleren kan med deres tilstedeværelse, skabe et trygt rum for den svære snak og sikre, at parterne både får tid til at tale og lytte. På den baggrund finder parterne forhåbentlig en ny fælles vej for, hvad der skal til, for at det fremtidige samarbejde eller samvær kan fungere.

Hvis den ene part ikke ønsker at deltage i en mægling, kan vi tilbyde en konfliktmægler der rådgiver den anden part. Her får du hjælp til, hvordan du kan skabe en forandring alene ved, at du gør noget andet, end du plejer.

Hvis konfliktmæglingen ikke løser situationen, har du mulighed for at rejse en egentlig klagesag.

1. Skriftlighed

Af bevis hensyn modtager vi kun skriftlige klager.

Klagen skal indeholde tydeligt navn og adresse på de involverede parter.

2. Konkret indhold

En klage skal altid være konkret.

En klages skal indeholde / beskrive det faktuelle forhold.

Hvis tvisten vedrører støj, vil vi råde dig til at føre en "logbog". I "logbogen" kan du notere datoer, støjperioder samt en kortfattet beskrivelse af støjen. Du skal samle et par "støjdatoer", før klagen afleveres. Eventuelle lydoptagelser og lydmålinger er også en mulighed via de fleste smartphones.

Hvis sagen vedrører en kriminell handling som f.eks. vold eller alvorlige trusler m.v., skal du som offer selv anmelde sagen til politiet. Du kan efterfølgende sende en konkret klage vedlagt kopi af din kvittering fra politiet.

Hvis du er besiddelse af straffedommen, vil vi meget gerne have en kopi tilsendt.

3. Underskrifter

Klager har størst vægt, hvis den som udgangspunkt er underskrevet af flere berørte beboere, der er generet af indklagede. En klagesag kan fremstå som påstand mod påstand, såfremt kun en beboer har underskrevet klagen. Administration og bestyrelse repræsenterer begge parter i en klagesag, hvorfor vi ikke tager parti.

4. Hvordan kan du aflevere din klage?

Klagen kan sendes på mail eller via almindelig post til bestyrelsen og/eller administrationen.

5. Hvordan behandler vi klager?

Adfærdsklager indeholder fortrolige personoplysninger og vil altid blive behandlet i overensstemmelse med reglerne vedrørende behandling af persondata.

Klagens indhold bliver vurderet, og vi vil måske kontakte dig for at få udbybet uafklarede forhold i forbindelse med klagen. Hvis indholdet anses som bevist, vil forholdene efter en konkret vurdering blive påtalt skriftligt efter gældende regler. Når klagen er behandlet, vil du modtage en bekræftelse.

Klage samt eventuelt påmindelse / advarsel vil blive opbevaret i mappen for den ejer/andelshaver, der har udvist den påtalte adfærd. Vi opbevarer dokumenterne af bevishensyn. Som udgangspunkt vil vi opbevare dokumenterne, indtil mappen slettes jf. vores politik om opbevaring og sletning af fortrolige dokumenter.

Hvis forholdet ikke kan påtales, vil klagen blive returneret til dig med orientering om grundlaget for vores afvisning.

6. Hvis problemet genopstår

Desværre løses konflikterne ikke altid ved, at vi påtaler forholdene.

Hvis problemet genopstår, er du desværre henvist til at udarbejde en ny konkret klage.

Alt efter forholdets grovhed samt medgået tid siden første påmindelse / advarsel kan vi vælge at påtale forholdet igen.

7. Anonymitet

Som oplyst modtager vi, af hensyn til sagernes oplysning, ikke anonyme klager. Så længe vi behandler en sag internt, oplyser vi ikke, hvem der har klaget. Hvis en sag skal føres videre i henhold til Lov om ejerlejligheder/Lov om andelsboligforeninger og/eller i retssystemet, skal samtlige dokumenter udleveres til den ejer/andelshaver, der er klaget over.