

Samarbeidsordning og standard for manuell varsling av utløste branddetektorer (boligalarm)¹

Forord:

Det vises til en betydelig økning av boliger med branddetektorer koplet til alarmselskap.

Brannlarmanleggene er først og fremst personsikringsanlegg og det er ikke noe krav i lovverket om tilknytning av disse til offentlige alarmsentraler.

Forholdet mellom alarmselskap og brannvesen, når det gjelder reaksjonsmønster etter utløst detektor hos en av boligalarmselskapenes kunder, er ikke statlig regulert. Brannvesenet har ingen utrykningsplikt før verifikasjon om brann eller fare.

Med den teknikk som finnes i mange boligene i dag, vurderes ikke et enkelt signalvarsel fra et alarmanlegg å være tilstrekkelig verifikasjon. Det er et felles mål at når brannvesenet rykker ut, skal det være en rimelig stor sikkerhet for at det er en reell fare eller brann.

Versjon 2.0 av samarbeidsordningen innebærer en justert tekst med bakgrunn i erfaringer fra 2009 til 2022. Avtalens primærformål er fortsatt å etablere den best mulige kommunikasjon og ressursvalg mellom aktørene i ordningen ved mulig fare for liv og helse. Det innebærer at aktørene er bedre samkjørte ved situasjoner som ofte oppstår med digitale varslingssystemer, herunder handlinger som å avvente videre varsling til 110-sentralen om det ikke foreligger "tilstrekkelig verifikasjon" etter ordningen.

Etter arbeidsutvalgsmøte med deltagende aktører og konklusjon om at ordningen virker svært gunstig på forholdet mellom boligalarmselskap, 110-sentral og brannvesen, videreføres derfor den frivillige samarbeidsordningen i oppdatert versjon. Samarbeidsordningen innebærer også en ikke-lovregulert kompensasjonsordning for visse utrykninger av brannvesen via 110-sentralen. Ordningen betegnes som Insentiv beløp (IB) som også skal stimulere god etterlevelse og utvikling mest mulig presise varslingssystemer.

Ordningen bygger videre på prinsippet at boligalarmselskap skal i utgangspunktet selv løse forpliktelsen de har overfor sine kunder. Boligalarmselskap kan ikke markedsføre innenfor denne avtale at brannvesenet alltid rykker ut ved utløst detektor. Det er imidlertid lov å omtale og synliggjøre fordelene eller innholdet av samarbeidet

1. Formål:

Samarbeidsordningen har som mål å tilrettelegge for god kommunikasjon mellom brannvesenene, 110-sentral og boligalarmselskapene, slik at boligalarmselskapenes kunnskap om en sannsynlig nødssituasjon kan videreformidles i et format som er til nytte for brannvesen og 110-sentral.

I de tilfeller et boligalarmselskap mottar digitale indikasjoner på brann og uten at boligalarmselskapet innen rimelig tid oppnår kontakt med personer på stedet som kan

¹ Vedtatt 1. desember 2023. Iverksatt 1. februar 2023. Justering tekst redaksjonell art 16/5 2023, vedlegg 1

avkrefte brann, etablerer samarbeidsordningen en omforent forståelse om ønsket siling og varslingsrutine fra boligalarmselskapet.

2. Bakgrunn og partenes prinsipielle syn ved ordningens opprinnelse (2009):

Denne samarbeidsordning er et forpliktende kompromiss som støttes av partene. Partene i samarbeidsordningen finner det likevel riktig å gi uttrykk for egne prinsipielle syn på varslingsdilemma slik det oppleves fra parten.

A) Brannvesenet og 110 sentraler

Disse mener at boligalarmselskapene må betale for den merbelastning deres salg av brannalarmanlegg representerer for brannvesenet, samt om boligalarmselskapenes kunder forventer at brannvesenet rykker ut ved utløst alarm.

Disse ønsker ikke:

- å sitte igjen med den belastning det er å motta melding om utløst alarm uten å rykke ut.
- å belaste egne budsjetter med kostnader for å betjene unødige alarmer fra boligalarmselskapenes kunder.

B) Boligalarmselskapene

Boligalarmselskapenes ønsker:

- å avstå fra å varsle brannetater før fysisk verifisering av brann, dersom nasjonale myndigheter eller et samlet brannvesen i Norge, samordner og forankrer at slik varsling ikke er ønskelig.
- å gi tidlig informasjon til offentlige nødetater i tilfeller hvor kontakt med husstand ikke oppnås, dersom alarmsentralen mottar flere digitale varslinger fra FG godkjent utstyr om at en bolig kan være utsatt for brann eller branntilløp,
- ha felles forståelse av hvilke typesituasjoner som kan avvente fysisk eller digital visuell verifisering - og om de varslinger som skal formidles til 110 sentralen innen kort tid.
- å gi kunder rett informasjon om hva som kan forventes i samspillet med brannvesenet og 110-sentral.

Boligalarmselskapene mener modellen som ligger til grunn for politiet, vaktloven og politidirektoratets praksis som også inkluderer nasjonale gebyrer for varslingspraksis, er det den langsiktige måten å regulere området på. En slik ordning vil sikre at varslingspraksisen skjer i tråd med teknologisk utvikling, samt hindre at rammene for varslinger blir påvirket av forretningsmessige avgjørelser fra det lokale brannvesenet eller boligalarmselskapenes side.

3. Definisjoner:

- a) Med "aktører" menes 110 sentral, kommunalt brannvesen og boligalarmselskap etter lov om vaktvirksomhet og EN-50518 alarmstasjon (gjeldende versjon).
- b) Med "kunde" menes husstand som kjøper alarmtjeneste av boligalarmselskap
- c) Med "typegodkjent boligalarm utstyr" menes boligalarm hvor montering og alle bestående komponenter er FG-godkjente eller med tilsvarende, dokumentert kvalitet.
- d) Med "Insentivbeløp (IB)" menes et avtalt beløp for en utrykning som ikke er basert på en fysisk eller digital visuell verifisering av brann eller behov for annen redning. Formålet med IB er å sikre et insitament for at alarmaktørens rutiner og systemer for

varslinger er av høy kvalitet (pkt 4.3), samt å imøtekomme deler av de økonomiske konsekvensene for brannvesenet.

- e) IB tilsvarer 3,26 x rettsgebyret for kasernert brannvesen og RI 5,7 x rettsgebyr for ikke-kasernert brannvesen. IB er uavhengig av antall personer som blir benyttet i utrykningen. Rettsgebyret pr 2022 lyder 1 223 kr. Rettsgebyret justeres etter statens satser. Enkelte tilleggsjusteringer av størrelsen på IB kan skje etter samarbeidsordningens pkt 10. Det understrekes at avtalt IB ikke er et gebyr i juridisk forstand som krever politisk behandling eller et vederlag for kjøp av en utrykningstjeneste. IB regnes fra det tidspunkt 110-sentralen har utalarmert kommunalt brannvesen.

4. Varslingsordning

Boligalarmselskapene mottar digitale brannmeldinger fra sine kunder til sine alarmstasjoner. Alarmutstyret og alarmsentral skal oppfylle kravene i avtalens punkt 3a og 3c.

- 4.1. *Kundekontakt:* Boligeier skal varsle 110-sentralen direkte ved brann. Dette skal fremgå tydelig i kundemateriell. Om alarmaktørene mottar direkte varsel fra person på stedet, skal denne bes legge på, samt ringe 110 for direkte situasjonsbeskrivelse. Alarmselskapet skal påfølgende melde til 110 sentralen om at et slikt varsel er mottatt, sammen med bekreftelse på person- og adresseinformasjon. I stedet for at varsleren legger på, kan konferansetelefon (trekant-kommunikasjon) benyttes, med mindre det regionale 110 distrikt sier at dette ikke er et alternativ.
- 4.2. *Visuell digital verifisering:* Har boligen kamera som viser brann skal alarmselskapet umiddelbart søke kontakt med boligeier og samtidig varsle 110-sentralen. Tilsvarende ved visuell røyk på kamera, umiddelbart varsle boligeier og tilstrebe avklaring før eventuell varsling av 110-sentralen (utgangspunkt innen 120 sekunder).
- 4.3. *Ikke-verifiserte varslinger:* Ved mottak av andre digitale varslinger fra en bolig, skal alarmselskapet utøve følgende handlinger:

Kontakte kundens oppgitte referansepersoner for å avklare behov for utrykning fra brannvesenet. Hvis kundens oppgitte referanser ikke svarer eller kan avkrefte situasjonen innen kort tid, skal 110 sentralen varsles i følgende tilfeller

- når én detektor som gir gjentatte varsler er utløst minst to ganger eller dersom Cancel-melding (melding om at detektor er tilbake i normalstatus) ikke er mottatt
- når én detektor er utløst i et alarmsystem med detektor(er) eller det oppstår tekniske hindringer som gjør at det kan ikke gis gjentatte varsel eller ikke kan gis Cancel-melding.
- når det foreligger annen indikasjon på brann etter boligalarmselskapenes vurdering

Ved varsling etter punkt 4 til 110 -sentralen, vil 110-operatøren sende utrykningsstyrken til stedet. Unntak kan likevel forekomme ut fra brannvesenets vurderinger om prioritet i

forhold til andre samtidige oppdrag og beredskapsnivå. I slike tilfeller skal alarmselskapet motta rask tilbakemelding om dette.

Antall personer i utrykningsstyrken, er utelukkende en faglig vurdering som ligger til brannmyndighetene.

5. Insentivbeløp (IB)

Utrykninger som skjer etter ordningens fysiske eller kamera-verifiserte tilfeller, pkt 4.1 og 4.2, er ikke gjenstand for IB.

Utrykninger som skjer etter ordningens pkt 4.3 er ikke gjenstand for IB dersom det skulle vise seg å være en hendelse som krever inngrep fra brannvesen. Det kan sees hen veiledning til revidert hendelsesliste fra DSB.

Faktureringskrav: Krav fra brannvesenet sendes fortløpende og senest innen 90 dager etter avtalens pkt 4.3 utrykning. Intern utrykningsrapport skal alltid følge faktura. Dersom faktureringsstidspunktet overstiger antall 90 dager fra utrykningstidspunktet, vil boligalarmselskapene ha mulighet til å kreve 50 % reduksjon i fakturert beløp som overstiger 90 dagers grensen. Eventuelle innvendinger for kravet fra boligalarmselskapet sendes fortløpende og senest innen 90 dager etter mottatt krav.

6. Varslingsinformasjon til 110 sentralen

Boligalarmselskapet skal gi følgende informasjon ved varslings:

- a) Navn på selskap, navn på varslers, tjenestenummer på innringer
- b) Type situasjon, (jf punkt 4.1/4.2 visuelt digital verifisering eller 4.3 digitalt/annet)
- c) Adresse på bolig, navn og telefonnummer på kunde
- d) Om vekter er sendt, oppgi vektens telefonnummer, vektens tilgang til bolig, antatt oppmøtetid for vekter
- e) Kontaktinformasjon for opplysninger om eventuelt dørkode. (Kode kan normalt utleveres når brannvesenet er på plass ved bolig, og ikke kan avvente vekter).

110-sentralen/brannvesen vil alltid kunne kontakte alarmstasjonen for å få informasjon om oppmøtetid for vekter, om vekter har nøkkel til boligen m.m.

7. Boligalarm med branndetektor – kundeinformasjon

Kunden gis følgende minimumsinformasjon:

Brannalarmproduktets hovedfunksjon er å påkalle husstanden oppmerksomhet ved brann eller tilløp til brann slik at beboere kan evakuere og/eller slokke brann i tidlig fase.

I tillegg vil boligalarmselskapets alarmstasjon umiddelbart ringe kunden eller oppgitte kontaktpersoner for å bekrefte eller avkrefte brann.

Forholdet til brannvesen: På landsbasis ofte skjer utløsning av branndetektorer av andre årsaker enn reell brann (elektrisk arbeid, tekniske forhold, feilbruk, m.v.). Dette må ikke unødig belaste redningstjenesten. Derfor har flere av de største boligalarmselskapene kommet til en samarbeidsordning med mange av landets brannvesen, om hvilke tekniske varslinger som skal videreføres til brannvesen umiddelbart og hvilke som krever annen verifisering.

Det er derfor viktig at du som kunde merker deg;

”Et innkommet varsel fra en boligalarm er ingen garanti om utrykning fra brannvesenet. Den som oppdager brann skal derfor alltid ringe 110 sentralen, hvis det er behov for brannvesen.”

Selskapets håndtering: I tilfeller hvor brannvesenet rykker ut vil selskapets alarmsentral bistå brannvesenet med informasjon. Det vil også bli sendt ut en vektor for å kontrollere boligen. Vektore kan opptre på vegne av eier ved å gi adgang til bolig hvis eier ikke er til stede, eventuelt bistå med sikringstiltak etter en brann. For enkelte distrikt/geografiske områder kan det være begrensinger for tilgjengelig vektortjenester.

8. Forholdet mellom kunde, brannvesen og boligalarmselskap

Kunderelasjonen eies av boligalarmselskapet, herunder ansvaret for oppfølging i forhold til eier, brukerveiledning og vedlikehold av utstyr, m.v.

Brannvesenet opptrer, etter denne samarbeidsordningen, kun som offentlig rednings- og beredskapssetat og er ikke en kontraktspart i forhold boligalarmselskapets kunder.

Boligalarmselskapet skal sende vekter, også når 110 sentralen varsles. Om ikke det er mulig så skal det opplyses i informasjonen til 110.

Vurderer brannvesenet det som nødvendig å ta seg inn i boligen før vekter ankommer, skal brannvesenets holdes skadefri for eventuelle krav om erstatning fra boligeier. Om mulig skal brannvesenet søke kontakt i forkant med boligalarmselskapets alarmstasjon.

Dersom ikke vekter ankommer innen rimelig tid og det ikke er indikasjon på brann, vil brannvesenet informere boligalarmselskapets alarmstasjon og deretter forlate stedet.

Dersom boligalarmselskapet anmoder brannvesenet om å vente, kan krav fra brannvesenet for oppdrag som totalt sett varer over en time, økes med en gang IB for hver påbegynt halvtime.

Informasjon som lagres eller brukes for å oppfylle avtalen skal bare brukes til dette formål.

9. Kontaktperson, media og reklame

Aktørene som deltar i ordningen, skal ha oppdatert liste om hvem i virksomheten som kan kontaktes for overordnet dialog om praksis etter denne samarbeidsordningen.

Det forventes at partene som følge av denne avtalen viser god samarbeidskikk og håndterer eventuelle uoverensstemmelser profesjonelt og konstruktivt.

Det skal innhentes godkjenning fra de berørte dersom det utarbeides spesifikt markedsmateriell hvor lokale parter er omtalt.

10. Samarbeidsutvalg og endringer i samarbeidsordningen

Boligalarmsekskapene og brannvesenene velger på hver side tre representanter til et samarbeidsutvalg, samt en eller flere vara. Medlemmene utgjør til sammen konsensus. En representant for 110 sentralen med forslagsrett kan oppnevnes i tillegg.

En administrativ kontaktperson velges for to år av gangen og skal rullere mellom brannvesen, alarmaktører og 110-representant. Tilretteleggelsen for overgang til ny kontaktperson bør tilrettelegges tre uker før skiftet og kontaktopplysningen sendes til samtlige som er tilsluttet ordningen.

Utvalget kan invitere andre deltagere på møtet ut fra ønske om spesifikk kompetanse eller representasjon.

Utvalget kan foreslå og avtale justeringer i ordningen. Endringer forutsetter konsensus. Større endringer skal sendes på kort høring til de øvrige deltagere. Endringene kan tidligst tre i kraft 90 dager etter de er varslet.

Utvalget skal ha fortløpende søkelys på hva som kan bidra til færre utrykninger hvor det ikke ble behov for brannvesenets innsats. Dette kan omhandle teknologiske forbedringer eller forutsetninger, men også andre måter å øke treffsikkerheten eller heve terskelen for ikke-verifiserte varslinger under pkt 4.3.

Samarbeidsutvalget kan ta stilling til justering av størrelsen på de to respektive IB (pkt 3e). Fortrinnsvis annethvert år. Det skal vektlegges at IB har et todelt formål jf pkt 3, hvor størrelsen indirekte kan virke mot et felles ønsket varslingsnivå.

Det faller innenfor samarbeidet å utveksle kunnskap om et best mulig brann- og beredskapsrelatert informasjonsarbeid mot publikum.

Informasjon som angår markeds- og konkurransemessige forhold mellom private aktører, skal ikke tas opp i møtene (o.l.).

Regionvis oppfordres det til å etablere hensiktsmessige dialogfora for praktisk forståelse eller gjennomføring av ordningen.

Samarbeidsutvalget kan vurdere tilsvarende eller utvidelse av samarbeidsordning for næringslokaler m.m. for de premissene som gjør seg gjeldende der. Tilslutning til ordningene skal ikke være avhengig av hverandre.

11. Deltagere i samarbeidsutvalg

Samarbeidsutvalget møtes i utgangspunktet halvårlig eller ved behov. Ett i året bør være fysisk. Eventuelle endringer av hvem som er i utvalget gjennomføres av brannvesenet/110 for deres del og alarmaktørene for deres del.

12. Ikrafttreden 2.0, tilslutning og oppsigelse

Den justerte samarbeidsordningen trer i kraft mellom de aktører som har signert vedlegget til avtalen, samt sendt dette til den administrative kontaktpersonen.

Når det gjelder nye boligalarmaktører så skal de sende inn dokumentasjon på at virksomheten er kvalifisert alarmsentral og bruker utstyr i tråd med pkt 3.

Samarbeidsutvalget kan utveksle kunnskap om de tekniske forhold.

En aktørs tilslutning til Samarbeidsordningen kan sies opp med 6 måneders skriftlig varsel til den administrative kontaktpersonen. Dersom oppsigelsen skyldes beslutning etter endringer i samarbeidsavtalen (punkt 10), løper den gamle versjonen av samarbeidsordningen ut oppsigelsestiden for denne aktøren.

13. Irregulære forhold

Mislighold, force majeure og ytterligere termineringsspørsmål reguleres av alminnelig kontraktsrett.

14. Tvister

Uenighet søkes løst gjennom dialog mellom partene.

Oppnås ikke enighet, kan blant annet beløpsmessige tvister behandles av de alminnelige domstoler.

15. Digitalt bekreftet vedtak om fastsettelse av versjon 2.0

Dato, navn, virksomhet (medlemmer/vara av samarbeidsutvalget 1. desember 2022)

- Oslo brann- og redningsetat ved Seksjonsleder Viggo Stavnes
- Nedre Romerike brann- og redningsvesen IKS ved konstituert brannsjef Ronny Arnstein
- Asker og Bærum brann og redning IKS

- Verisure ved Tom Erik Røsvoll
- Sector Alarm ved Andreas Haugan Eriksen
- Securitas ved Markus Gustaf Bengtsson

Observatør i arbeidet (Øyvind Arntzen - 110 daglig leder Øst 110-sentral IKS, Ove Stokkeland brannsjef Skien).

Ordningen fases inn fra denne dato. Tilretteleggelse og forarbeid versjon 1.0 og 2.0, Advokat Henrik Bjørge NHO Service og Handel. For oppdateringer og annen informasjon, se egen side på [Sikkerhet og Beredskap](#).

Vedlegg:

- Gjeldene medlemmer av samarbeidsutvalget november 2022
- Skjema for tilslutning til samarbeidsordningen
- Eksempler på type hendelser som ikke bør være gjenstand for IB

Vedlegg 1

Ajourføring av deltagere i samarbeidsutvalget og tilsluttede virksomheter følger nå av egen [nettside](#).

Vedlegg 2

Tiltredelse:

Vår virksomhet tiltrer samarbeidsordningens standard (og meldt inn til administrativ kontaktperson/kopi til firmapost@nhosh.no ved bransjeansvarlig for sikkerhet og beredskap):

..... Sted/dato Virksomhet Kontaktinfo
--------------------	---------------------	----------------------

Alternativ:

Opphør:

Vår virksomhet sier opp ordningen med virkning etter 6 måneder (og meldes inn til administrativ kontaktperson/kopi til firmapost@nhosh.no ved bransjeansvarlig for sikkerhet og beredskap):

..... Sted/dato Virksomhet Kontaktinfo
--------------------	---------------------	----------------------

Årsak:

.....

Opplysningene samles i en oversikt hos administrativ kontaktperson.

Vedlegg 3

Beskrivelser av type hendelser som ikke bør være gjenstand for gebyr IB

Formål: Det er under tidligere ordning blitt en noe forskjellig praksis hos brannvesen når beboere har klart å slukke brann selv. Under slukke- arbeidet har de ikke klart å motta samtalen fra alarmaktøren (pkt 4.3-tilfeller). Enkelte brannvesen vurderer totalsituasjonen før de krever IB, da brannen kunne komme ut av kontroll. Det anbefales å ta stilling til situasjoner hvor IB eller andre betalingsordninger kan komme i konflikt med tilfeller som ellers bør varsles.

Eksempelliste:

- a)
- b)
- c)