

Årsrapport fra Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeistringstjenester (RfE) for 2017

a. Antall mottatte klager og hva klagen gjelder

Reklamasjonsnemnda har mottatt ca 280 skriftlige henvendelser, hvorav 207 er registrert som klager. Av disse ble 85 saker behandlet i 2017. Totalt behandlet nemnda 109 saker innkommet i 2017 og tidligere.

De behandlede sakene har hovedsakelig fordelt seg slik i 2017:

- Feilaktige/mangelfulle opplysninger – 39 saker
- Misnøye med saksbehandling, herunder annonsering og håndtering av kjøper/selgerforhold – 20 saker
- Budgivning – 18 saker
- Meglers utlegg/vederlag/honorar – 12 saker

b. Eventuelle systematiske eller vesentlige problemer som forekommer ofte og fører til tvister mellom forbrukere og næringsdrivende

Se saksforholdet under punkt a, da særlig feilaktige- og mangelfulle opplysninger.

c. Antall avviste klager, og hvordan de avviste sakene prosentvis fordeler seg på de ulike avvisningsgrunnene

Avviste klager innkommet i 2017 er foreløpig slik:

- Avvist ikke betalt: 4 saker
- Avvist: 30 saker. Hovedsakelig avvisning grunnet manglende dokumentasjon. Noen klager fra næringsdrivende, disse er også avvist.
- Forlik: 21 saker

d. Prosentandel av klagebehandlingene som er foreslått eller pålagt til fordel for henholdsvis forbruker og næringsdrivende

39,4 % av klagerne ble gitt medhold. Medholdsprosent i forhold til antall saker behandlet i 2017. Avvist 3,7 %. Ikke medhold for klageren 56,9 %.

e. Prosentandelen av klagebehandlingene som ble avbrutt og årsakene til dette

Nemnda har ikke statistikk over årsaken til avbrutt saksbehandling utover hva som fremgår av punkt c.

f. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid er foreløpig regnet fra klagens dato og utgjør da 105 dager, justert for saker stilt i bero. Nemnda har nå fått lagt inn 90-dagers fristen fra tilsvar er mottatt, men denne har ikke vært operativ for 2017. På saker hvor tilsvar er mottatt etter at denne funksjonen ble lagt inn, ser vi at sakene er behandlet med god margin.

g. Antall saker som behandles innen lovens saksbehandlingsfrist

Se punkt f.

h. I hvilket omfang resultatene av klagebehandling er blitt etterlevd

Vi har fått informasjon fra tre foretak som ikke er enige i nemndas avgjørelse i 2017.

i. Klageorganets eventuelle deltakelse i nettverk av klageorganer.

Nemnda deltar ikke i nettverk av klageorganer utover innmeldingen til EU-kommisjonens liste over klageorganer

j. Klageorganets eventuelle opplærings- og kompetansetiltak

Nemnda har til enhver tid fokus på best mulig opplæring og kompetanse.

k. Evaluering av klageorganets effektivitet, samt forslag til forbedringstiltak.

Klageorganet har en effektiv saksbehandling. Forbedringen går på det datatekniske og tilpasninger GDPR.