

# Årsrapport fra Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester (RfE) for 2018

## a. Antall mottatte klager og hva klagen gjelder

Reklamasjonsnemnda har mottatt ca 260 skriftlige henvendelser, hvorav 211 er registrert som klager. Totalt behandlet nemnda 159 saker innkommet i 2018 og tidligere.

De behandlede sakene har hovedsakelig fordelt seg slik i 2018:

- Feilaktige/mangelfulle opplysninger – 53 saker
- Misnøye med saksbehandling, herunder annonsering og håndtering av kjøper/selgerforhold – 52 saker
- Budgivning – 16 saker
- Meglers utlegg/vederlag/honorar – 24 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 2018 er slik:

- Avvist ikke betalt: 37 saker (76 prosent)
- Avvist: 12 saker (24 prosent). Hovedsakelig avvisning grunnet manglende dokumentasjon. Noen klager fra næringsdrivende, disse er også avvist.
- Forlik: 1 saker

## d. Klagebehandlingene som er foreslått eller pålagt til fordel for henholdsvis forbruker og næringsdrivende

71 av klagerne ble gitt medhold (45 prosent). 76 av sakene fikk ikke medhold (48 prosent). 12 ble avvist (7 prosent).

## 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 68 dager, justert for saker stilt i bero.

## 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 fire foretak som ikke er enige i nemndas avgjørelse i 2018.

## 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.