

ÅRSRAPPORT FOR 2019 FOR REKLAMASJONSNEMNDA FOR EIENDOMSMEGLINGSTJENESTER

Innledning

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmegling ble etablert i 2004, og var i drift fra 1. januar 2005. Nemnda er opprettet etter avtale mellom Norges Eiendomsmeglerforbund (NEF), Den Norske Advokatforening, Eiendom Norge og Forbrukerrådet. Det følger av lov om eiendomsmegling av 29. juni 2007 nr. 73 § 2-1, jf. § 2-10 at foretak og advokater som driver med eiendomsmegling, skal være tilsluttet et utenrettslig tvisteløsningsorgan. Nemnda er godkjent av Barne- og familiedepartementet etter lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker med virkning fra 01. januar 2017.

Styret

Nemnda ledes av et styre som pr. 31. desember 2019 bestod av:

- Paul Henning Fjeldheim, Den Norske Advokatforening, styreleder fra 17. juni 2019.
- Christian Vammervold Dreyer, Eiendom Norge, styremedlem.
- Carl O. Geving, Norges Eiendomsmeglerforbund, styremedlem.
- Olav Kasland, Forbrukerrådet, styremedlem.

Styret anerkjenner driften av sekretariatet og nemnda, og konstaterer at oppgavene utføres i henhold til vedtektene. Styret har videre virket som kontaktorgan mellom sekretariatet, avtalepartene og tilsluttede medlemmer.

Det ble avholdt i alt fem styremøter i 2019. Styret ansatte ny sekretariatsleder, advokat Lena Drønnesund, med oppstart 1. april 2019.

Einar Edin fra Advokatforeningen gikk av som styreleder den 17. juni 2019 og ble erstattet av Paul Henning Fjeldheim, også fra Advokatforeningen.

Ny revisor ble valgt etter at tidligere revisor gikk av med pensjon. Langseth Revisjon AS er ny revisor med virkning fra 2020.

Styret vedtar hvert år virksomhetens budsjett, og har løpende oppfølging av regnskapet gjennom året. Gebyrsatsene hva gjelder årsavgiften for tilslutning til nemnda ble i 2019 økt marginalt, hovedsakelig i tråd med KPI.

Nemnda

Nemnda består av tre medlemmer når saker behandles. I tillegg til lederen, som er en høyt kvalifisert jurist som er nøytral overfor begge partene i klagesaken, er det én representant fra bransjen, og én representant fra Forbrukerrådet.

Nemnda besto i 2019 av:

- Per Racin Fosmark, oppnevnt av avtalepartene i fellesskap, leder.
- Thor Falkanger, oppnevnt av avtalepartene i fellesskap, vara for leder.
- Line Jeanette Klefstad, oppnevnt av Forbrukerrådet, nemndsmedlem.
- Kåre Mæland, oppnevnt av NEF og Eiendom Norge, nemndsmedlem.
- Ingrid Berdal, oppnevnt av NEF og Eiendom Norge, nemndsmedlem.
- Knut Kopstad, oppnevnt av Den Norske Advokatforening, nemndsmedlem.

Det har i 2019 vært avholdt i alt 13 møter, hvorav to møter gikk over to dager.

Leder, lagdommer Per Racin Fosmark, ble gjenoppnevnt av avtalepartene som leder for to nye år fra og med 1. januar 2019 og sitter dermed ut 2020.

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

Sekretariatet

Nemnda har et fast sekretariat med en nøytral stilling overfor begge partene i klagesaken, og som er ansvarlig for saksforberedelsen. Sekretariatet skal veilede partene, og sørge for at saken blir så godt opplyst som mulig.

Sekretariatet kan treffe realitetsavgjørelser når det foreligger fast nemndspraksis i tilsvarende saker, og kan avvise saker når saksbehandlingskravene ikke er oppfylt. Avgjørelser truffet av sekretariatet kan påklages til nemnda. Det ble i 2019 ikke truffet realitetsavgjørelser av sekretariatet.

Sekretariatet består av:

- Advokat Lena Drønnesund, sekretariatsleder.
- Andreas Ask, saksbehandler, deltid
- Linn Lenschow, saksbehandler, deltid

Finansiering

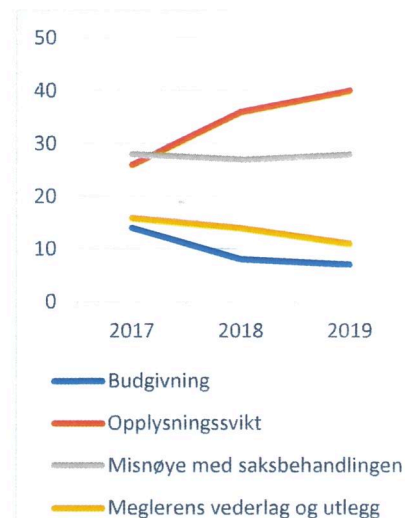
Driften finansieres ved forskuddsvis betaling av årlig avgift fra de som er tilsluttet, gebyr fra klager og innklagede ved innkommet klage samt gebyr fra innklagede der klager gis medhold. Styret fastsetter størrelsen på gebyr og avgifter med virkning for kommende år.

Statistikk

Antall klager og hva de gjaldt

I 2019 behandlet nemnda 161 saker fordelt på 13 møter. 47 av disse var saker som ble registrert i 2018, mens 114 var saker som ble registrert i 2019. Totalt registrerte sekretariatet 329 saker i 2019, noe som er rekordhøyt, og en økning på 57 prosent fra året før.

Av de 161 sakene som ble behandlet i 2019, gjaldt 57 opplysningssvikt, mens 47 gjaldt misnøye med saksbehandlingen. 18 saker gjaldt budgivning, mens 18 saker gjaldt meglerens vederlag eller utlegg. Resten fordelte seg jevnt på andre sakstyper. I både 2018 og 2019 var det opplysningssvikt som toppet listen.



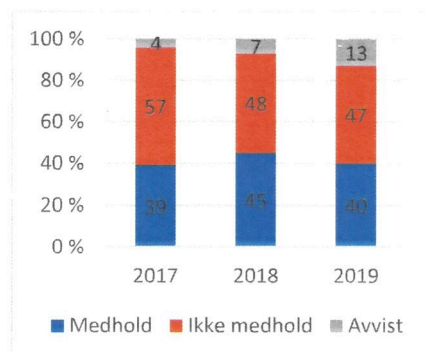
Utvikling i sakstyper i prosent

Antall avviste saker

I 2019 avviste sekretariatet 13 saker, som utgjør 4 prosent av de registrerte sakene. Nemnda avviste 21 saker, som utgjør 13 prosent av de behandlede sakene. De fleste sakene som blir avvist av nemnda skyldes at sakene reiser bevissspørsmål som ikke kan avgjøres under skriftlig behandling.

Antall medhold og ikke medhold

I 2019 fikk klageren helt eller delvis medhold i 64 saker. Dette utgjør 40 prosent av sakene som ble behandlet, og det er en 5 prosentpoengs nedgang sammenlignet med året før. I 75 saker fikk klageren ikke medhold, noe som utgjør 47 prosent av de behandlede sakene.



Utvikling i saksutfall i prosent

Antall avbrutte saker

I alt 37 saker ble forlikt før nemndsbehandling og klagen ble trukket. I ytterligere én sak kom partene til enighet etter at nemnda behandlet saken, men før avgjørelsen ble meddelt partene. I alt 4 saker ble ikke tatt til behandling grunnet manglende betaling av klagegebyret. Utover dette ble 13 saker avvist av sekretariatet. Totalt var det 55 saker hvor klagebehandlingen ble avbrutt, noe som utgjør 17 prosent av det totale antall registrerte klager.

Saksbehandlingstid

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid er i vår statistikk regnet fra tilsvar er mottatt og frem til avgjørelsen meddeles partene og utgjorde gjennomsnittlig 96 dager i 2019. Sekretariatet har på tidspunktet for mottak av tilsvar normalt mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter, likevel hender det ofte at partene kommer med ytterligere kommentarer og dokumentasjon etter dette tidspunktet og frem til saken ansees ferdig opplyst og er klar for å legges frem for nemnda til behandling. Sekretariatet har likevel benyttet mottak av tilsvar som utgangspunkt for fristberegningen i 2019. To saker ble utsatt i påvente av utfallet i rettsak mot

selger. I seks saker ble nemndsbehandling utsatt grunnet mottak av ytterligere dokumentasjon fra klager og innklagede, kort tid før opprinnelig berammede nemndsmøte. Saksbehandlingstiden er innenfor den lovbestemte 90-dagersfristen for alle saker behandlet i 2019 dersom det tas utgangspunkt i lovens regler for fristberegning.

Avgjørelser som ikke ble fulgt

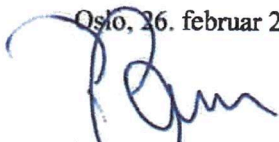
Nemndas avgjørelser er rådgivende. Det er kun unntaksvis at nemndas avgjørelse ikke etterleves. I 2019 fikk sekretariatet tilbakemelding i to saker hvor innklagede meddelte at de ikke ville følge nemndas avgjørelse.

Avslutning

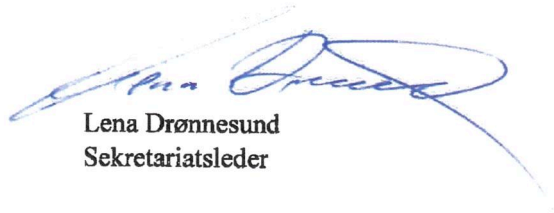
Nemnda har til enhver tid fokus på oppdatering samt å sikre best mulig opplæring og kompetanse blant nemndsmedlemmene og i sekretariatet. Både sekretariatet og nemnda deltar jevnlig på kurs som avtalepartene arrangerer.

Klageorganet har hatt en effektiv saksbehandling gjennom året og har satt opp ekstra møter hvor det har vært behov for det. Det vil være fokus på dette også inn 2020 med tanke på den store økningen i antall innkomne klager i 2019.

Oslo, 26. februar 2020



Paul Henning Fjeldheim
Styreleder



Lena Drønnesund
Sekretariatsleder