



ÅRSRAPPORT FOR 2020 - REKLAMASJONSNEMNDA FOR EIENDOMSMEI GLINGSTJENESTER

Innledning

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeistring ble etablert i 2004, og var i drift fra 1. januar 2005. Nemnda er opprettet etter avtale mellom Norges Eiendomsmeiglerforbund (NEF), Den Norske Advokatforening, Eiendom Norge og Forbrukerrådet. Det følger av lov om eiendomsmeiging av 29. juni 2007 nr. 73 § 2-1, jf. § 2-10 at foretak og advokater som driver med eiendomsmeiging, 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 2020 bestod av:

- Paul Henning Fjeldheim, Den Norske Advokatforening, styreleder
- Hanne Nordskog-Inger, Eiendom Norge, styremedlem
- Katerin Lind-Klev, Norges Eiendomsmeiglerforbund, 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 seks styremøter i 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 2020 økt med 3,5 % til 3 050 kroner eks. mva. Det ble videre besluttet at næringsmeiglerforetakene og boligbyggerlagene skulle betale tilsvarende årsgebyr som det meiglerforetakene betaler. Advokatenes årsgebyr ble besluttet økt med 100 kroner til 820 kroner eks. mva.

Nemnda

Nemnda består av tre medlemmer når saker behandles. Forbrukerrådet og meiglerbransjen har utpekt én representant hver. I tillegg er lederen en høyt kvalifisert jurist som ikke har noen bindinger til hverken bransjen eller Forbrukerrådet

Nemnda besto i 2020 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 2020 vært avholdt i alt 14 møter, hvorav fire møter gikk over to dager.

Leder, lagdommer Per Racin Fosmark, ble oppnevnt av avtalepartene som leder for to år fra og med 1. januar 2019 og ut 2020. Avtalepartene har gjenoppnevnt han for to nye år fra og med 1. januar 2021.

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 2020 ikke truffet realitetsavgjørelser av sekretariatet.

Sekretariatet består av:

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

Finansiering

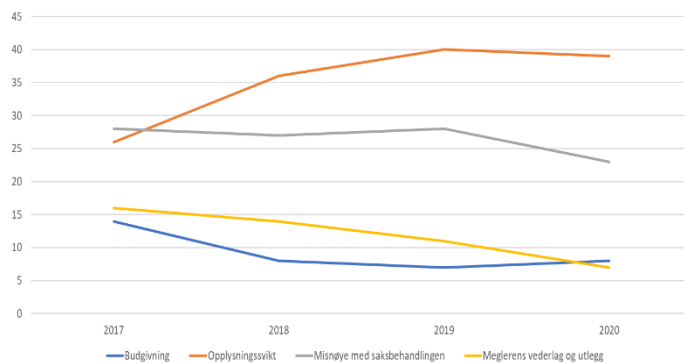
Driften finansieres ved forskuddsvis betaling av årlig avgift fra de som er tilsluttet, gebyr fra klager og innklagede ved innkommet klage samt gebyr fra innklagede der klager gis medhold. Styret fastsetter størrelsen på gebyr og avgifter med virkning for kommende år.

Statistikk

Antall klager og hva de gjaldt

I 2020 behandlet nemnda 245 saker hvorav 49 av disse fordelte seg på to samleklager med henholdsvis 19 og 30 klager. 138 av disse var saker som ble registrert i 2019, mens 107 var saker som ble registrert i 2020. Totalt registrerte sekretariatet 350 saker i 2020, dette utgjør en økning på ca. 7 % sammenlignet med året før.

Av de 245 sakene som ble behandlet i 2020, gjaldt 123 opplysningssvikt, mens 99 gjaldt misnøye med saksbehandlingen. 27 saker gjaldt budgivning, mens 23 saker gjaldt meglerens vederlag eller utlegg. Resten fordelte seg jevnt på andre sakstyper. I både 2019 og 2020 var det opplysningssvikt som toppede listen.



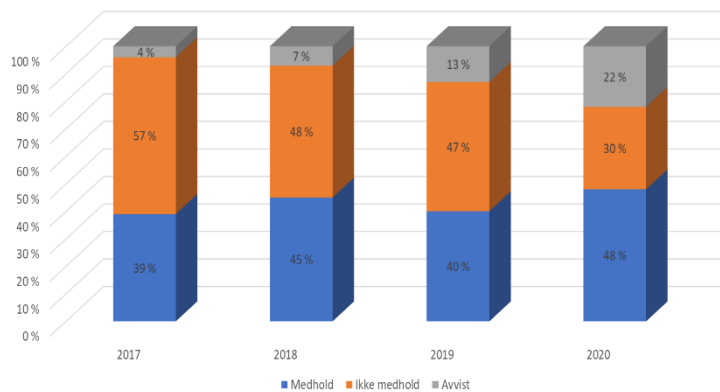
Utvikling i sakstyper i prosent

Antall avviste saker

I 2020 avviste sekretariatet 64 saker, som utgjør 18 % av de registrerte sakene. Nemnda avviste 54 saker, som utgjør 15,5 % av de behandlede sakene. De fleste sakene som blir avvist av nemnda skyldes at sakene reiser bevisspørsmål som ikke kan avgjøres under skriftlig behandling.

Antall medhold og ikke medhold

I 2020 fikk klageren helt eller delvis medhold i 119 saker. Dette utgjør 48 % av sakene som ble behandlet, og det er en 8 % økning sammenlignet med året før. I 73 saker fikk klageren ikke medhold, noe som utgjør 30 % av de behandlede sakene. Dette er en nedgang på 17 % sammenlignet med fjoråret. 53 saker ble avvist i nemndsmøte, som utgjør 22 % av de behandlede sakene.



Utvikling i saksutfall i prosent

Antall avbrutte saker

I alt 34 saker ble forlikt før nemndsbehandling og klagen ble trukket. I alt 4 saker ble ikke tatt til behandling grunnet manglende betaling av klagegebyret. Ut over dette ble 64 saker avvist av sekretariatet. Totalt var det 102 saker hvor klagebehandlingen ble avbrutt, noe som utgjør 30 % av det totale antall registrerte klager.

Saksbehandlingstid

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid utgjorde 95 dager i 2020. Sekretariatet har på tidspunktet for mottak av tilsvare 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 til å legges frem for nemnda til behandling. Sekretariatet har lagt til grunn dato for når saken ansees ferdig opplyst og klar for behandling, som utgangspunkt for fristberegningen i 2020.

Styret og sekretariatet har fokus på tiltak som kan medføre at saksbehandlingstiden reduseres.

Avgjørelser som ikke ble fulgt

Nemndas avgjørelser er rådgivende. Det er kun unntaksvis at nemndas avgjørelse ikke etterleves. I 2020 fikk sekretariatet tilbakemelding i 11 saker hvor innklagede meddelte at de ikke ville følge nemndas avgjørelse. Dette er 9 flere saker enn året før.

I noen av sakene hvor innklagede valgte å ikke etterkomme nemndas avgjørelse, var dette begrunnet i ønske om en grundigere begrunnelse for ansvarsgrunnlaget i saker hvor nemnda kom til at det var utvist erstatningsbetingende uaktsomhet.

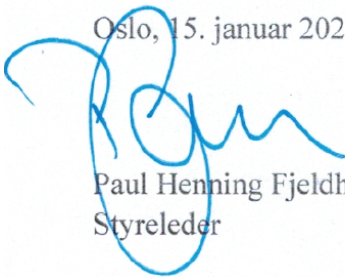
Det vil alltid være et motsetningsforhold mellom partenes interesser innenfor nemndsformatets rammer. Forholdet mellom forenklet skriftlig behandling med krav til effektivitet og prosessøkonomi på den ene siden og ønske om begrunnede avgjørelser hvor også nemndas drøftelser og vurderinger fremkommer, på den andre.

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. I år har dette i all hovedsak vært digitale kurs.

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 i 2021 med tanke på etterslepet grunnet økningen i antall innkomne klager også i 2020.

Oslo, 15. januar 2021



Paul Henning Fjeldheim
Styreleder



Lena Drønnesund
Sekretariatsleder