



ÅRSRAPPORT FOR 2021 - 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, 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 2021 bestod av:

- Andreas S. Christensen, Den Norske Advokatforening, styreleder
- Hanne Nordskog-Inger, 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 2021.

Styret vedtar hvert år virksomhetens budsjett, og har løpende oppfølging av regnskapet gjennom året. Gebyrsatsene hva gjelder årsavgiften for tilslutning til nemnda ble i 2021 økt med 5 % til 3 200 kroner eks. mva. for foretak og til 860 kroner eks. mva. for advokater. Med bakgrunn i en kost/nyttvurdering et ble det videre besluttet å avskaffe klagegebyret på 200 kroner som en midlertidig prøveordning.

Styret besluttet videre å øke behandlingsgebyret fra 1 500 kroner til 2 000 kroner pr. sak. Det ble også vedtatt å doble tapte saks gebyret, som ble økt fra 3 000 kroner til 6 000 kroner. Tanken var at en slik økning av gebyrsatsene ville gi insitamenter til å forsøke å finne minnelige løsninger i flere saker.

Nemnda

Nemnda består av tre medlemmer når saker behandles. Forbrukerrådet og meglerbransjen 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 2021 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.
- Kristoffer Sørлие, oppnevnt av Forbrukerrådet, nemndsmedlem, vara for Line Jeanette Klefstad.
- Borgar Sandvik, oppnevnt av Forbrukerrådet, nemndsmedlem, vara for Kristoffer Sørлие.
- Margrethe Røse Solli, oppnevnt av Norges Eiendomsmeglerforbund og Eiendom Norge, nemndsmedlem.
- Ingrid Berdal, oppnevnt av Norges Eiendomsmeglerforbund og Eiendom Norge, nemndsmedlem, vara for Margrethe Røse Sollie.
- Knut Kopstad, oppnevnt av Den Norske Advokatforening, nemndsmedlem.
- Ida Helene Braastad Balke, oppnevnt av Den Norske Advokatforening, nemndsmedlem og vara for Knut Kopstad.

Det har i 2021 vært avholdt i alt 14 møter, hvorav fire møter gikk over to dager.

Nemndsmedlem oppnevnt av forbrukerrådet Line Jeanett Klefstad, trådet ut av nemnda den 15. september 2021 og ble erstattet av sin vara Kristoffer Sørлие. Borgar Sandvik trådte inn som vara for Kristoffer Sørлие fra samme dato.

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. I 2021 traff sekretariatet realitetsavgjørelse i 4 saker.

Sekretariatet består av:

- Advokat Lena Drønnesund, sekretariatsleder.
- Advokatfullmektig Linn Lenschow, saksbehandler.

- Andreas Ask, saksbehandler, deltid.
- Jenny Aasland Erlandsen, saksbehandler, deltid.

Finansiering

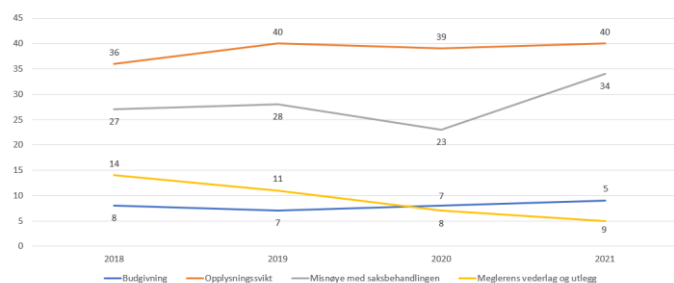
Driften finansieres ved forskuddsvis betaling av årlig avgift fra de som er tilsluttet, gebyr fra innklagede ved innkommet klage samt gebyr fra innklagede der klager gis medhold. Styret fastsetter størrelsen på gebyr og avgifter med virkning for kommende år.

Statistikk

Antall klager og hva de gjaldt

I 2021 behandlet nemnda 217 saker, hvorav 1 av disse var en samleklage med 9 klagere. 123 av disse var saker som ble registrert i 2020, mens 94 var saker som ble registrert i 2021. Totalt registrerte sekretariatet 321 saker i 2021, dette utgjør en nedgang på 8 % sammenlignet med året før.

Av de 217 sakene som ble behandlet i 2021, gjaldt 87 opplysningssvikt, mens 74 gjaldt misnøye med saksbehandlingen. 19 saker gjaldt budgivning, mens 10 saker gjaldt meglernes vederlag eller utlegg. Resten fordelte seg jevnt på andre sakstyper. I både 2020 og 2021 var det opplysningssvikt som toppet listen.



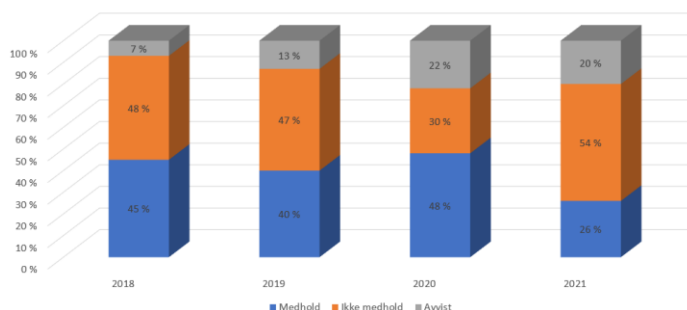
Utvikling i sakstyper i prosent

Antall avviste saker

I 2021 avviste sekretariatet, jf. punkt 5.2 første avsnitt i vedtektene, og nemndas leder, jf. punkt 5.2 andre avsnitt i vedtektene, 71 saker, som utgjør 22 % av de registrerte sakene. Nemnda avviste 44 saker i nemndsmøte, som utgjør 20 % av de behandlede sakene. De fleste sakene som blir avvist av nemnda, skyldes at sakene reiser bevisspørsmål som ikke kan avgjøres under skriftlig behandling, jf. punkt 5.1 bokstav e i vedtektene.

Antall medhold og ikke medhold

I 2021 fikk klageren helt eller delvis medhold i 57 saker. Dette utgjør 26 % av sakene som ble behandlet, og det er en nedgang på 22 prosentpoeng sammenlignet med året før. I 117 saker fikk klageren ikke medhold, noe som utgjør 54 % av de behandlede sakene. Dette



Utvikling i saksutfall i prosent

er en økning på 24 prosentpoeng sammenlignet med fjoråret. 44 saker ble avvist i nemndsmøte, som utgjør 20 % av de behandlede sakene.

Antall avbrutte saker

I alt 34 saker ble forlikt før nemndsbehandling og klagen ble trukket. Ut over dette ble 71 saker avvist av sekretariatet. Totalt var det 105 saker hvor klagebehandlingen ble avbrutt, noe som utgjør 33 % av det totale antall registrerte klager.

Saksbehandlingstid

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid utgjorde 89 dager i 2021. 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 2021.

Styret og sekretariatet har hele tiden fokus på tiltak som kan redusere saksbehandlingstiden.

Avgjørelser som ikke ble fulgt

Nemndas avgjørelser er rådgivende. Det er kun unntaksvis at nemndas avgjørelse ikke etterlevs. I 2021 fikk sekretariatet tilbakemelding i 2 saker hvor innklagede meddelte at de ikke ville følge nemndas avgjørelse. Dette er 9 færre saker enn året før.

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 ønsket 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.

Oslo, 2. februar 2022

Andreas S. Christensen
Styreleder

Lena Drønnesund
Sekretariatsleder