

ÅRSRAPPORT FOR 2022- REKLAMASJONSNEMNDA FOR EIENDOMSMEGLINGSTJENESTER

Innledning

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

Styret

Nemnda ledes av et styre som pr. 31. desember 2022 bestod av:

- Andreas S. Christensen, Den Norske Advokatforening, styreleder
- Hanne Nordskog-Inger, Eiendom Norge, styremedlem
- Carl O. Geving, Norges Eiendomsmevlerforbund, styremedlem
- Olav Kasland, Forbrukerrådet, styremedlem

Styret sikrer forsvarlig organisering og 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.

Styret består av tre menn og en kvinne.

Det ble avholdt i alt seks styremøter i 2022.

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.

Styret vedtar hvert år virksomhetens budsjett, og har løpende oppfølging av regnskapet gjennom året. Gebyrsatsene hva gjelder årsavgiften for tilslutning til nemnda ble i 2022 økt fra 860 kroner til 2 000 kroner pluss mva. for advokatene og fra 3 200 kroner til 3 600 kroner pluss mva. for eiendomsmevlingsforetakene og boligbyggerlagene.

Styret besluttet å la behandlingsgebyret stå uendret på 2 000 kroner pluss mva. pr. sak. Gebyret for tapt sak ble stående uendret på 6 000 kroner pluss mva. Styret vedtok i 2021 å doble tapt-saksgebyret. Gebyret ble økt fra 3 000 kroner til 6 000 kroner pluss mva. Tanken var at en slik økning av gebyrsatsen ville gi insitament til å forsøke å finne minnelige løsninger i flere saker. I 2022 ble det registrert en økning i antall klager som ble trukket fra behandling etter at partene kom til minnelig løsning, fra 34 til 89 klager.

Nemnda

Nemnda består av tre medlemmer når en sak 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 2022 av:

- Per Racin Fosmark, oppnevnt av avtalepartene i fellesskap, leder.
- Thor Falkanger, oppnevnt av avtalepartene i fellesskap, vara for leder.
- Kristoffer Sørli, oppnevnt av Forbrukerrådet, nemndsmedlem
- Borgar Sandvik, oppnevnt av Forbrukerrådet, nemndsmedlem, vara for Kristoffer Sørli.
- 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 2022 vært avholdt i alt 12 møter, hvorav fire møter gikk over to dager.

Styret har oppnevnt ny vara for leder, lagdommer Jan Eivind Norheim, som fra 1. januar 2023 overtar vervet etter Thor Falkanger.

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. Sekretariatet traff ingen realitetsavgjørelser i 2022.

Sekretariatet består av:

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

- Jenny Aasland Erlandsen, saksbehandler, deltid.
- Camilla Selma Olberg, saksbehandler, deltid.

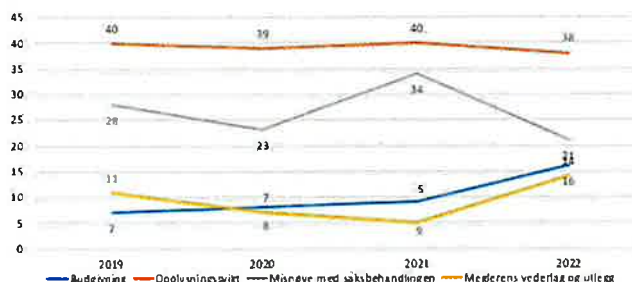
Det er likestilling mellom kjønnene i virksomheten både ved ansettelse og ellers. Sekretariatet har ved årsskiftet 2,6 stillingshjemler hvorav alle kvinner. Styret besto ved årsskiftet av tre menn og en kvinne og nemnda besto av tre kvinner og frem menn. Likestilling mellom kjønnene i organisasjonen anses som tilfredsstillende. Det er derfor ikke iverksatt tiltak eller planlagt tiltak for å fremme likestilling og for å forhindre forskjellsbehandling i strid med lov om likestilling mellom kjønnene.

Statistikk*

Antall klager og hva de gjaldt

I 2022 behandlet nemnda 199 saker, hvorav 1 av disse var en samleklage med 17 klagere. 91 av disse var saker som ble registrert i 2021, mens 103 var saker som ble registrert i 2022. Det var i tillegg 5 saker registrert i 2020. Disse var stillet i bero i påvente av resultatet etter domstolsbehandling av sak mot selger for samme forhold. Totalt registrerte sekretariatet 333 saker i 2022, dette utgjør en økning på 4% sammenlignet med året før.

Av de 199 sakene som ble behandlet i 2022, gjaldt 77 opplysningssvikt, mens 42 gjaldt misnøye med saksbehandlingen. 32 saker gjaldt budgivning, mens 23 saker gjaldt oppgjør og 7 meglerevner vederlag eller utlegg. Resten fordelte seg jevnt på andre mindre kategorier av sakstyper. I både 2021 og 2022 var det opplysningssvikt som toppet listen.

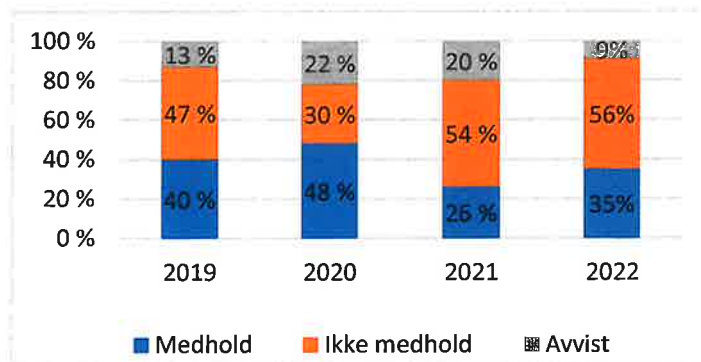


Antall avviste saker

I 2021 avviste sekretariatet, jf. punkt 5.2 første avsnitt i vedtektene, og nemndas leder, jf. punkt 5.2 andre avsnitt i vedtektene, 19 saker, som utgjør 6 % av de registrerte sakene. Nemnda avviste 19 saker i nemndsmøte, som utgjør 9 % 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. Nemndas vedtekter punkt 5.1 bokstav e) svarer til godkjenningsloven § 14 første ledd bokstav f). I forarbeidene til loven er det i Prop. 32 L (2015-2016) punkt 10.6.1.3 forutsatt at avvisningsregelen kan benyttes «der klageorganet ikke anser tvisten å være egnet for deres behandling, for eksempel på grunn av bevisspørsmål.». Nemnda er likevel bevisste på at det skal være en høy terskel for å anvende dette avvisningsgrunlaget.

Antall medhold og ikke medhold

I 2022 fikk klageren helt eller delvis medhold i 69 saker. Dette utgjør 35% av sakene som ble behandlet, og det er en økning på 9 prosentpoeng sammenlignet med året før. I 111 saker fikk klageren ikke medhold, noe som utgjør 56% av de behandlede sakene. Dette er en nedgang på 2 prosent-poeng sammenlignet med fjoråret. 19 saker ble avvist i nemndsmøte, som utgjør 9 % av de behandlede sakene.



Behandlede saker sortert etter utfall i prosent 2019–2022

Antall avbrutte saker

I alt 89 saker ble forlikt før nemndsbehandling og klagen ble trukket. Ut over dette ble 19 saker avvist av sekretariatet. Totalt var det 108 saker hvor klagebehandlingen ble avbrutt, noe som utgjør 32 % av det totale antall registrerte klager.

Saksbehandlingstid

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid utgjorde 66 dager i 2022. 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 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 2022.

Avgjørelser som ikke ble fulgt

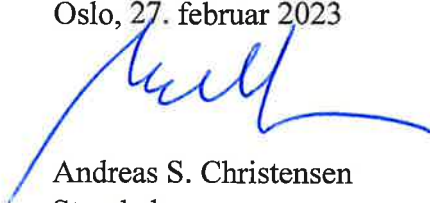
Nemndas avgjørelser er rådgivende. Det er kun unntaksvis at nemndas avgjørelse ikke etterleves. I 2022 fikk sekretariatet tilbakemelding i en sak hvor innklagede meddelte at de ikke ville følge nemndas avgjørelse. Dette er en mindre enn året før.

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. Nemndas leder og sekretariatsleder har også selv avholdt kurs for bransjen, hvor nemndspraksis har vært trukket inn som praktiske eksempler på aktuelle problemstillinger.

Klageorganet har hatt en effektiv saksbehandling gjennom året og har satt opp ekstra møtedager hvor det har vært behov for det.

Oslo, 27. februar 2023


Andreas S. Christensen
Styreleder


Lena Drønnesund
Sekretariatsleder