



# ÅRSRAPPORT FOR 2023 - 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 2023 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.

Styret består av tre menn og en kvinne.

Det ble avholdt i alt fem styremøter i 2023.

## 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 eiendomsmeglingsforetakene herunder næringsmeglingsforetakene og

boligbyggerlagene. I budsjettet for 2023 ble det besluttet å holde både årsgebyret og gebyrene for mottatt klage og tapt sak uendret.

## 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. Både leder og vara for leder har sitt daglige virke i Borgarting Lagmannsrett.

Nemnda besto i 2023 av:

- Per Racin Fosmark, oppnevnt av avtalepartene i fellesskap, leder.
- Jan Eivind Norheim, oppnevnt av avtalepartene i fellesskap, vara for leder.
- Kristoffer Sørлие, oppnevnt av Forbrukerrådet, nemndsmedlem
- 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 Solli.
- Knut Kopstad, oppnevnt av Den Norske Advokatforening, nemndsmedlem.
- Ida Helene Braastad Balke, oppnevnt av Den Norske Advokatforening, nemndsmedlem og vara for Knut Kopstad.

Bransjerepresentanten Margrethe Røse Solli gikk av som nemndsmedlem i november 2023 og ble erstattet av ny bransjerepresentant og nemndsmedlem Line Rollve Røstad.

Det har i 2023 vært avholdt i alt 11 møter, hvorav fem møter gikk over to dager.

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 2023.

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 ansettelser og ellers. Sekretariatet hadde ved årsskiftet 2,6 stillingshjemler hvorav alle var kvinner. Styret besto ved årsskiftet av tre menn og en kvinne og nemnda besto av tre kvinner og frem menn. Likestilling mellom kjønnene 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.

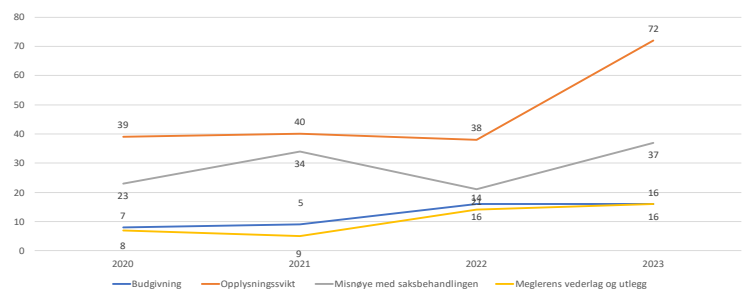
## Statistikk

### *Antall klager og hva de gjaldt*

I 2023 behandlet nemnda 171 saker. 78 av disse var saker som ble registrert i 2022, mens 91 var saker som ble registrert i 2023 i tillegg var det to saker som registrert i 2021. Disse var stillet i bero i påvente av resultatet etter domstolsbehandling av sak mot selger for samme forhold. Totalt registrerte sekretariatet 286 saker i 2023, dette utgjør en nedgang på 14% sammenlignet med året før. Dette antas å ha sammenheng med nedgangen i antall boligomsetninger i 2022/2023.

Av de 171 sakene som ble behandlet i 2023, gjaldt 72 opplysningssvikt, mens 37 gjaldt misnøye med saksbehandlingen. 16 saker gjaldt budgivning, mens 20 saker gjaldt oppgjør og 16 meglerens vederlag eller utlegg. Resten fordelte seg jevnt på andre mindre kategorier av sakstyper. I både 2022 og 2023 var det opplysningssvikt som toppet listen.

Behandlede saker sorter etter sakstype i prosent 2020–2023



Utvikling i sakstyper i prosent

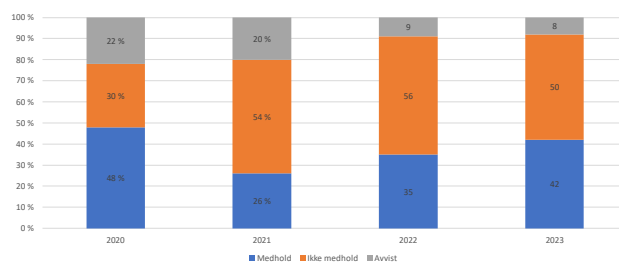
### *Antall avviste saker*

I 2023 avviste sekretariatet, jf. punkt 5.2 første avsnitt i vedtektene, og nemndas leder, jf. punkt 5.2 andre avsnitt i vedtektene, 47 saker, som utgjør 17 % av de registrerte sakene. Nemnda avviste 14 saker i nemndsmøte, som utgjør 8 % av de behandlede sakene. De fleste sakene som blir avvist av nemnda, skyldes at sakene reiser bevissspørsmål som ikke kan avgjøres under skriftlig behandling, jf. punkt 5.1 bokstav e i vedtektene. Nemndas vedteker 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 bevissspørsmål.». Nemnda er likevel bevisste på at det skal være en høy terskel for å anvende dette avvisningsgrunnlaget.

### *Antall medhold og ikke medhold*

I 2023 fikk klageren helt eller delvis medhold i 71 saker. Dette utgjør 42% av sakene som ble behandlet, og det er en økning på 7 prosentpoeng sammenlignet med året før. I 86 saker fikk klageren ikke medhold, noe som utgjør 50% av de behandlede sakene. Dette er en nedgang på 6 prosent-poeng sammenlignet med fjoråret. 14 saker ble avvist i nemndsmøte, som utgjør 8 % av de behandlede sakene.

Behandlede saker sortert etter utfall i prosent 2020–2023



Behandlede saker sortert etter utfall i prosent 2020–2023

### *Antall avbrutte saker*

I alt 26 saker ble forlikt før nemndsbehandling og klagen ble trukket. Ut over dette ble 47 saker avvist av sekretariatet. Totalt var det 73 saker hvor klagebehandlingen ble avbrutt, noe som utgjør 26 % av det totale antall registrerte klager.

### *Saksbehandlingstid*

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid utgjorde 73 dager i 2023. 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 2023.

### *Avgjørelser som ikke ble fulgt*

Nemndas avgjørelser er rådgivende. Det er kun unntaksvis at nemndas avgjørelse ikke etterleves. I 2023 fikk sekretariatet tilbakemelding i tre saker hvor innklagede meddelte at de ikke ville følge nemndas avgjørelse. Dette er to mer 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.

Høsten 2023 deltok nemndsleder, sekretariatsleder og styreleder i departementets møte vedrørende nemndssystemet, med fokus på utfordringer og muligheter i nemndenes klagebehandlingstilbud.

De siste årene har det også vært et utstrakt samarbeid mellom flere av forbrukerklagenemndene og deres sekretariat som jevnlig møtes for å diskutere utfordringer og utveksle erfaringer. Høsten 2023 deltok sekretariatet i et felles seminar hvor effektivisering og kvalitetssikring av klagesaksbehandlingen var tema. Styret og sekretariatet har fokus på fortsatt samarbeid og kunnskapsutveksling med andre nemnder og relevante aktører.

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

Oslo, 27. februar 2024



Andreas S. Christensen  
Styreleder



Lena Drønnesund  
Sekretariatsleder