



ÅRSRAPPORT FOR 2025 - 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 2025 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 fire styremøter i 2025.

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. Det har i årene etter dette vært besluttet å holde gebyrene uendret, og kun indeksregulere de.

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. Leder for nemnda har sitt daglige virke i Borgarting Lagmannsrett.

Nemnda besto i 2025 av:

- Jan Eivind Norheim leder, oppnevnt av avtalepartene i fellesskap.
- Tore Bråthen vara for leder, oppnevnt av avtalepartene i fellesskap.
- Borgar Sandvik nemndsmedlem, oppnevnt av Forbrukerrådet.
- Nora Wennberg Gløersen nemndsmedlem, vara for Borgar Sandvik, oppnevnt av Forbrukerrådet.
- Line Rollve Røstad nemndsmedlem, oppnevnt av Norges Eiendomsmeglerforbund og Eiendom Norge.
- Ingrid Berdal nemndsmedlem, vara for Line Rollve Røstad, oppnevnt av Norges Eiendomsmeglerforbund og Eiendom Norge.
- 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 2025 vært avholdt i alt 11 møter, hvorav fire 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 2025.

Sekretariatet bestod av:

- Advokat Lena Drønnesund, sekretariatsleder.
- Advokatfullmektig Linn Lenschow, saksbehandler.
- Camilla Selma Olberg, saksbehandler, deltid.
- Celine Malnes Berg, saksbehandler, deltid.

Det er likestilling mellom kjønnene i virksomheten både ved ansettelser og ellers.

Sekretariatet hadde ved årsskiftet 2,8 stillingshjemler hvorav alle var kvinner. Styret besto ved

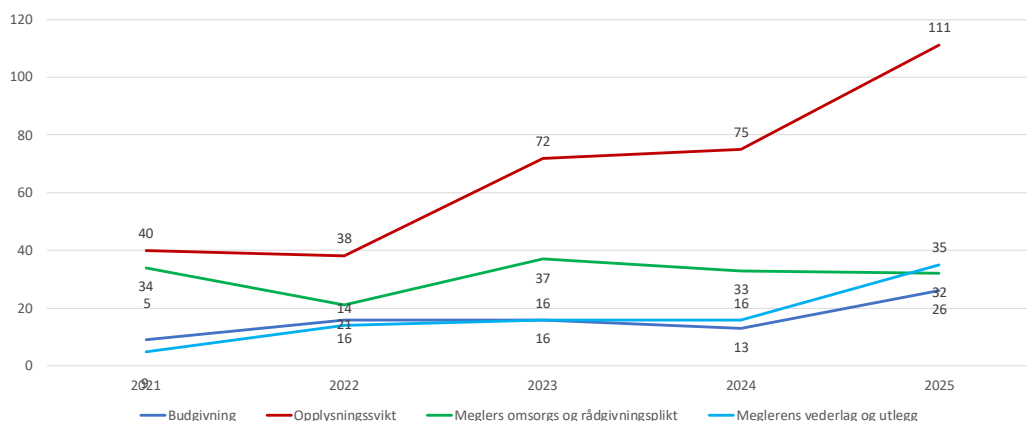
årsskiftet av tre menn og en kvinne og nemnda besto av fire kvinner og fire menn. Likestilling mellom kjønnene anses som tilfredsstillende. Det er derfor ikke iverksatt tiltak eller planlagt tiltak for å fremme likestilling og for å forhindre forskjellsbehandling i strid med lov om likestilling mellom kjønnene.

Statistikk

Antall klager og hva de gjaldt

Totalt registrerte sekretariatet 403 saker i 2025, dette utgjør en økning på 45% sammenlignet med året før. I 2025 behandlet nemnda 210 saker. 122 av disse var saker som ble registrert i 2024, mens 87 var saker som ble registrert i 2025 i tillegg var det en saker som registrert i 2023. Denne var stillet i bero i påvente av resultatet etter domstolsbehandling av sak mot selger for samme forhold. Av de 210 sakene som ble behandlet i 2025, gjaldt 111 opplysningssvikt, mens 32 gjaldt misnøye med saksbehandlingen/brudd på omsorgs- og rådgivningsplikten. 14 saker gjaldt budgivning, mens 35 meglerens vederlag eller utlegg. Resten fordelte seg jevnt på andre mindre kategorier av sakstyper.

Behandlede saker sorter etter sakstype 2021–2025



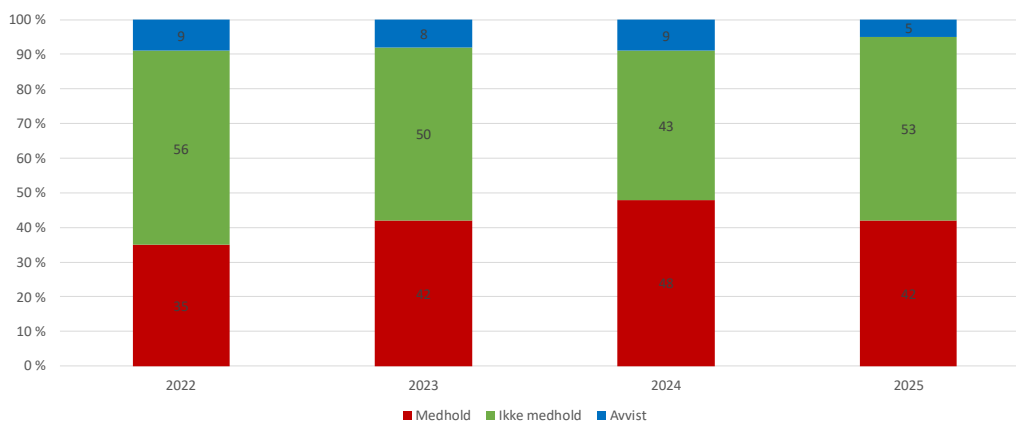
Antall avviste saker

I 2025 avviste sekretariatet, jf. punkt 5.2 første avsnitt i vedtektene, og nemndas leder, jf. punkt 5.2 andre avsnitt i vedtektene, 50 saker, som utgjør 12 % av de registrerte sakene. Nemnda avviste 10 saker i nemndsmøte, som utgjør 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, 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 avvisningsgrunnlaget.

Antall medhold og ikke medhold

I 2025 fikk klageren helt eller delvis medhold i 89 saker. Dette utgjør 42 % av sakene som ble behandlet, og det er en nedgang på 6 prosentpoeng sammenlignet med året før. I 111 saker fikk klageren ikke medhold, noe som utgjør 53% av de behandlede sakene. Dette er en økning på 10 prosent-poeng sammenlignet med fjoråret. 10 saker ble avvist i nemndsmøte, som utgjør 5% av de behandlede sakene.

Behandlede saker sortert etter utfall i prosent 2021–2025



Antall avbrutte saker

I alt 22 saker ble forlikt før nemndsbehandling og klagen ble trukket. Ut over dette ble 50 saker avvist av sekretariatet. Totalt var det 72 saker hvor klagebehandlingen ble avbrutt, noe som utgjør 18 % av det totale antall registrerte klager.

Saksbehandlingstid

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid utgjorde 88,5 dager i 2025 som er på samme nivå som fjoråret hvor gjennomsnittlig saksbehandlingstid var på 89 dager. Sekretariatet har på tidspunktet for mottak av klagers kommentarer til tilsvaret 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.

Avgjørelser som ikke ble fulgt

Nemndas avgjørelser er rådgivende. Det er kun unntaksvis at nemndas avgjørelse ikke etterleves. I 2025 fikk sekretariatet tilbakemelding i åtte saker hvor innklagede meddelte at de ikke ville følge nemndas avgjørelse. Dette er tre 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 holder også

selv avholdt kurs for bransjen, hvor nemndspraksis har vært trukket inn som praktiske eksempler på aktuelle problemstillinger.

De siste årene har det vært et utstrakt samarbeid mellom flere av forbrukerklagenemndene og deres sekretariat som jevnlig møtes for å diskutere utfordringer og utveksle erfaringer. Høsten 2025 deltok sekretariatet i et felles seminar hvor effektiviseringstiltak, herunder bruk av kunstig intelligens og kvalitetssikring 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, 28. februar 2026



Andreas S. Christensen
Styreleder



Lena Drønnesund
Sekretariatsleder