

Reklamasjonsnemnda for
Eiendomsmeglingstjenester

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet
Postboks 8036 Dep
0030 Oslo

Oslo, 15. februar 2012

EU-kommisjonens forslag om regler for utenomrettslig løsning av forbrukertvister

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester er en Reklamasjonsnemnd som er opprettet av bransjen ved Norges Eiendomsmeglerforbund, Eiendomsmeglerforetakenes forening og Den norske Advokatforening sammen med Forbrukerrådet. Nemndsavtalen er godkjent av Finansdepartementet ved brev av 21. desember 2007, jf lov 29. juni 2007 nr 73 om eiendomsmegling § 8-8. Nemndas drift er finansiert av bransjen.

Den mottatte høringen omfatter et online-system for tvisteløsning og er slik vi oppfatter det rettet mot e-handel over landegrensene. Nemnda faller derfor utenfor denne delen av høringen, og denne delen vil derfor ikke bli kommentert. Dog synes en 30-dagers frist fra mottakelse av klagen å være en for kort frist til å kunne utføre en forsvarlig saksbehandling.

Det andre hovedtemaet i høringen er alternativ tvisteløsning. Nemnda finner det ikke hensiktsmessig at næringsdrivende skal kunne klage inn forbrukere for Reklamasjonsnemndene slik som foreslått. Noe av hensikten bak de fleste nemndene er at forbrukerne skal kunne få prøvet sin sak uten å ha store kostnader til det. Klager fra næringsdrivende mot kunder innenfor eiendomsmegling, vil typisk være krav på vederlag eller dekning av utlegg. Næringsdrivende vil normalt ha et apparat til rådighet for å innkreve dette, eventuelt bringe det inn for de alminnelige domstoler dersom kravet ikke blir betalt av forbrukeren.

Det er økonomisk krevende å drifte en reklamasjonsnemnd med et høyt servicenivå. Det foreslås at behandlingen skal være gratis eller til en lav kostnad. Etter RfEs syn vil en manglende kostnad for klageren føre til en økning av uberettigede klager, noe som også er tidkrevende og fordyrende for driften. Vi mener derfor at det bør være en viss kostnad også for klagerne ved å sende en klage til en nemnd. Nåværende sats er NOK 500 som tilbakebetales når klagerne gis helt eller delvis medhold.

Videre anføres at tvister skal være løst innen 90 dager. Det angis ikke hvor fristen regnes fra, om det er fra mottakelse av klagen, om det er når klageren har sendt tilstrekkelig dokumentasjon til at det kan vurderes hvorvidt saken skal tas til behandling, eller et annet skjæringspunkt. Dersom det er ment å være 90 dager etter mottakelse av klagen er denne fristen etter RfEs syn for kort til en forsvarlig saksbehandling. Eiendomshandel og tvister i den forbindelse er en omfattende prosess, og det er viktig at kontradiksjonsprinsippet følges i saksforberedelsen. En maksimum saksbehandlingstid på 90 dager er derfor for kort.

Når det gjelder spørsmålet om språk har dette stort sett ikke vært noe problem i RfE. Ved utenlandske klagere som ikke leser/behersker norsk, vil det være behov for oversettelse både av klagen, vedlegg og tilsvarende mv, samt oversettelser av sekretariatets og Nemndas informasjon og avgjørelse. Ved behov for oversettelser vil også dette føre til et større tidsbruk.

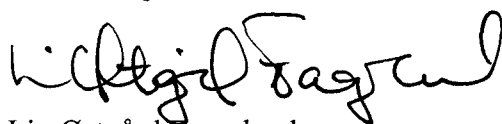
Når det gjelder foretak eller advokat som driver eiendomsmegling, må disse være tilsluttet nemndsordning, jfr Lov om eiendomsmegling av 29. juni 2007 nr 73 § 2-10. Avgjørelsene i RfE er ikke bindende for partene. Ifølge Forslaget til Europa-parlamentets og rådets direktiv punkt 23 er det ikke obligatorisk for ervervsdrivende å delta i ATB-prosedyrer, eller at avgjørelsen i en klagesak fra forbruker skal være bindende for den næringsdrivende. Vi ser derfor ikke nødvendigheten av en slik ordning innenfor eiendomsmegling, men ser for oss at den eksisterende ordningen med klager mot advokater og foretak som driver eiendomsmegling kan få bistand til oversettelser av saksdokumenter i klager som gjelder forbrukere utenfor Norge.

RfE er sammensatt av bransjen og forbrukermyndighetene. Nemnda administreres av et styre hvor alle avtalepartene er representert. De foreslåtte tilsyns- og rapporteringsrutiner for ATB-instanser synes å være svært tids- og kostnadskrevende.

Ta gjerne kontakt dersom noe skulle være uklart. Undertegnede kan nås på tlf 454 85 096 eller e-post post@eiendomsmeglingsnemnda.no.

Med vennlig hilsen

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester



Liv Østgård Fagerland
Sekretariatsansvarlig
Eiendomsmegler MNEF