



Reklamasjonsnemnda for
Eiendomsmeglingstjenester

Det Kongelige Barne-, Likestillings- og
Inkluderingsdepartement

Høring – forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Deres ref.: 14/625

Hver av avtalepartene i Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester (heretter benevnt RfE) har fått tilsendt høringen. Den norske Advokatforening, Forbrukerrådet og Eiendom Norge har besvart denne. Det er derfor kun en del av de praktiske spørsmålene i høringen som kommenteres, den politiske delen blir ikke besvart.

Styret ved sine representanter fra Advokatforeningen, Forbrukerrådet og Norges Eiendomsmeglerforbund har vært med i drøftelsene rundt høringssvaret.

Styret i RfE (se ovenfor) har gjennomgått forslag til ny lov om klageorganer og stiller seg i hovedsak positiv til det som fremkommer der. Styret har dog noen kommentarer.

Det foreslås en frist for å inngi klage på ett år etter at klagen er fremsatt overfor den næringsdrivende. Dersom saken fremmes senere vil den kunne avvises. Denne fristen er etter vårt syn for lang og bør ikke være mer enn seks måneder. Partene bør gis anledning til å innrette seg etter avtalen og kunne anse forholdet endelig. Videre er det vanskeligere for partene å erindre detaljer som ikke fremgår av saksdokumentene ved så lang frist som det er foreslått.

Når det gjelder gebyr på maksimum kr 65 for klager for å få sin sak behandlet, har vi sympati for begrensningen i beløp når det gjelder for eksempel netthandel til noen få kroner. Når det gjelder RfE er det som oftest snakk om handler for flere millioner kroner. Vi mener derfor at gebyret må kunne differensieres. En begrunnelse for å opprettholde gebyret hos RfE er å begrense totalt usaklige klager. Gebyret som betales til RfE blir dessuten tilbakeført der klageren gis helt eller delvis medhold.

Det foreslås videre en saksbehandlingstid begrenset til maksimum 90 dager. Dersom dette gjelder fra klageren har sendt tilstrekkelig dokumentasjon, eller helst at begge parter har sendt den dokumentasjon og de prosesskrift de anser nødvendig, er fristen normalt grei. Hos oss er det ikke saksbehandlingstiden i sekretariatet som medfører lang saksbehandlingstid, men partene selv. Det bør her tas høyde for at fristen løper fra det tidspunkt hvor all nødvendig dokumentasjon er mottatt av sekretariatet, dette må presiseres. Det er fint at nemnda selv kan forlenge denne fristen der det er nødvendig.

Vi finner imidlertid at rapporteringsplikten er noe unødig tidkrevende og omfattende. Å liste opp begrunnelsene i avgjorte saker anses unødvendig. En oversikt over antall saker, medhold, ikke medhold mm bør være tilstrekkelig.

I enkelte nemnder, som RfE, kan sakene være ganske komplekse, og den fremstillingen klageren gir er naturlig nok ganske subjektiv. Dette gjør at det er vanskelig i mange saker å gi konstruktive råd eller forslag til minnelig løsning, og rådene må gis ut fra det faktum saksbehandleren blir presentert for. Ved en nemndsbehandling blir saken avgjort på bakgrunn av den dokumentasjonen begge parter har lagt frem.

Nemndene har ikke kapasitet til komplekse saker på andre språk. Det er ønskelig med bistand til oversettelser, gjerne ved Forbrukerrådet.

Ta gjerne kontakt dersom noe skulle være uklart.

Med vennlig hilsen

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester



Liv Østgård Fagerland
Sekretariatsansvarlig RfE
Eiendomsmegler MNEF