

Avdeling Rena

Camilla Lutnæs Engelhardt & Sindre Ilseth Heia

Bacheloroppgave i eiendomsmegling

**Hvordan håndterer eiendomsmeglere reklamasjonssaker ved
kjøp/salg av fast eiendom?**

How do real estate agents handle complaints regarding property sales?

Bachelor i Eiendomsmegling

2018

Samtykker til tilgjengeliggjøring i digitalt arkiv Brage

JA NEI

Innhold

FIGURLISTE	6
FORORD	7
NORSK SAMMENDRAG	8
ENGELSK SAMMENDRAG (ABSTRACT).....	9
1. INNLEDNING	10
1.1 PROBLEMSTILLING	10
1.2 OPPBYGGING AV OPPGAVEN	11
1.3 BEGREPSAVKLARINGER	12
2. METODE	13
2.1 KVANTITATIV OG KVALITATIV METODE.....	13
2.1.1 <i>Kvantitativ metode</i>	13
2.1.2 <i>Kvalitativ metode</i>	14
2.2 VALG AV METODE.....	14
2.3 FORSKNINGSDESIGN.....	14
2.3.1 <i>Fenomenologi</i>	15
2.3.2 <i>Grounded Theory</i>	15
2.3.3 <i>Etnografisk design</i>	15
2.3.4 <i>Casedesign</i>	16
2.3.5 <i>Valg av forskningsdesign</i>	16
2.4 PRIMÆR- OG SEKUNDÆRDATA	16
2.5 UTVALG	16
2.6 INTERVJUGUIDE	17
2.7 RELIABILITET OG VALIDITET	17

2.8	FORSKNINGSETIKK.....	18
3.	TEORI.....	20
3.1	EIENDOMSMEGLERROLLEN	20
3.1.1	<i>Selgers forventninger til eiendomsmegler.....</i>	<i>21</i>
3.1.2	<i>Kjøpers forventninger til eiendomsmegler.....</i>	<i>21</i>
3.2	EIENDOMSMEGLINGSLOVEN (EMGLL.).....	22
3.2.1	§ 6-3. God meglerskikk.....	22
3.2.2	§ 6-7. Oppdragstakerens undersøkelses- og opplysningsplikt.....	23
3.3	KRAV OM TILLATELSE, FORETAKSFORM OG ORGANISERING AV ET EIENDOMSMEGLERKONTOR.....	25
3.4	AVHENDINGSLOVA	26
3.5	BOLIGSELGERFORSIKRING OG BOLIGKJØPERFORSIKRING	27
3.5.1	<i>Boligselgerforsikring</i>	<i>28</i>
3.5.2	<i>Boligkjøperforsikring.....</i>	<i>28</i>
3.6	KLAGESAK-FORLØPET.....	28
3.7	REKLAMASJONSNEMNDA FOR EIENDOMSMEGLINGSTJENESTER (RfE)	29
3.8	BEHANDLINGSOMRÅDER.....	31
3.8.1	<i>Feil/manglende opplysninger.....</i>	<i>31</i>
3.8.2	<i>Misnøye med saksbehandlingen.....</i>	<i>33</i>
3.8.3	<i>Meglers vederlag/honorar/utlegg</i>	<i>33</i>
3.8.4	<i>Budgivning.....</i>	<i>34</i>
3.8.5	<i>Annet</i>	<i>34</i>
4.	STATISTIKK	36
5.	INTERVJU.....	39
5.1	MEGLERNES SVAR.....	39
5.1.1	<i>Spørsmål 1</i>	<i>39</i>

5.1.2	<i>Spørsmål 2</i>	39
5.1.3	<i>Spørsmål 3</i>	39
5.1.4	<i>Spørsmål 4</i>	40
5.1.5	<i>Spørsmål 5</i>	40
5.1.6	<i>Spørsmål 6</i>	41
5.1.7	<i>Spørsmål 7</i>	41
6.	DRØFTING	42
6.1	REKLAMASJONSOMRÅDENE	42
6.2	KRAV TIL NEMNDSBEHANDLING	44
6.3	INFORMANTENE	44
6.4	REKLAMASJONSHÅNDTERING	45
6.5	OPPSUMMERING	47
7.	KONKLUSJON	48
	LITTERATURLISTE	49
	VEDLEGG 1	51
	VEDLEGG 2	52
	VEDLEGG 3	54

Figurliste

Figur 4.1: Prosentandel av klager som fikk medhold innenfor hver klagekategori i 2017.....	36
Figur 4.2: Antall klagesaker fordelt på områder i prosent.....	37
Figur 4.3: Antall klagesaker fordelt på områder i prosent.....	38

Forord

Oppgaven er skrevet som en avslutning på vårt bachelorstudiet i eiendomsmegling ved Høgskolen i Innlandet, avdeling Rena. Dette har vært tre veldig lærerike og utfordrende år. Gjennom studiene har vi fått tilegnet oss gode kunnskaper i veien vår videre når vi til sommeren begynner som eiendomsmeglerfullmektiger, noe vi gleder oss veldig til.

Denne bacheloroppgaven har vært både lærerik og utfordrende og har fått oss til å samarbeide godt for å oppnå et ferdig resultat. Det juridiske aspektet rundt eiendomsmegling er omfattende og interessant. Vi ønsket å se nærmere på hvordan eiendomsmeglere håndterer reklamasjonssaker og hvorfor slike klagesaker oppstår, nettopp for å ta lærdom av dette selv.

Vi vil gjerne medbringe en takk til vår veileder Andreas Galtung, som gjennom oppgaven har gitt gode tilbakemeldinger, både konstruktivt og veiledende. Dette har vært til stor hjelp og har fått oss til å tenke i rett bane.

Videre ønsker vi å takke våre nærmeste og kollegaer for god motivasjon underveis gjennom skrivearbeidet. En spesielt stor takk til Sigrid Øyen Nordahl som har vært den mest tålmodige og hjelpsomme av de alle!

Hamar, 30.04.2018.

Camilla Lutnæs Engelhardt & Sindre Ilseth Heia

Norsk sammendrag

Denne kvalitative bacheloroppgaven handler om hvordan eiendomsmeglere håndterer klagesaker ved kjøp/salg av fast eiendom. Oppgaven tar opp bakgrunnen for hvorfor partene klager, hvilke klagesaker som går igjen flest ganger og hvilke klagemuligheter en klager har. Ved valg av innhentingemetode har vi benyttet oss av anonyme intervjuer blant ti forskjellige meglere fordelt på fire forskjellige meglerkontorer. Dette har vi gjort for å få et innblikk i hva meglerne selv tenker er årsaken til at det er så mange klagesaker i omløp.

Problemstillingen vi ønsker å besvare i oppgaven vår er: **“Hvordan håndterer eiendomsmeglere reklamasjonssaker ved kjøp/salg av fast eiendom?”**

Denne problemstillingen har vi valgt fordi vi begge skal jobbe som eiendomsmeglerfullmektiger, nå etter endt studie. Sterk konkurranse i bransjen innebærer at det er viktig med fornøyde kunder for å kunne få anbefalinger videre. Vi er begge avhengige av å ha fornøyde kunder, skal vi kunne ha noen fremtid innen eiendomsmegling. Derfor synes vi problemstillingen er interessant.

Oppgaven er firedeelt: et metodekapittel, teorikapittel, drøfting og konklusjon.

I metodekapittelet presenterer vi metoden vi har valgt ut for oppgaven, samt hvilket forskningsdesign vi har benyttet. I tillegg til dette kommer det en presentasjon av utarbeidelsen vår av intervjuguide, samt en gjennomgang av intervjuene.

Teorikapittelet tar for seg relevant lovgivning og juridiske rammer, samt gir en presentasjon av eksternt klageorgan (reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester).

I drøftingen gjennomgår vi funnene vi har fått inn via de skriftlige intervjuene. Her ønsker vi å se sammenhenger mellom funn og forsøke knytte dette opp mot aktuell teori.

Konklusjonen forsøker gi svar på problemstillingen vår.

Engelsk sammendrag (abstract)

This qualitative bachelor thesis will elaborate on how real estate agents handle complaints regarding property sales. In this thesis we will focus on why the different parties complain, which complaints are more frequent, and which option the parties eventually will have. By using a retrieval method, we arranged an anonymous written interview among ten real estate agents, from numerous companies. We wanted to receive information on why real estate agents believe the amount of complaints is so high in the industry.

In our thesis we want to answer the following question; How do real estate agents handle complaints regarding property sales?

Seeing that there is strong competition in the industry, we depend on satisfied customers to get further recommendations for new assignments. As we both are practicing real estate agents after finishing our degree, we found this topic interesting. Our thesis is divided into four chapters: a method chapter, a theory chapter, a discussion part and a conclusion. In the first chapter, we introduce the method we have chosen for our thesis, and the research design we have used. In addition to this, there is a presentation of our elaboration before interviews, as well as a review of the actual interviews. The theory chapter brings up relevant legal and juridical framework, as well as introducing a presentation by the External Appeals Body (the remuneration committee for real estate services). In the discussion chapter we review the information we got through the written interviews. We want to find correlations between the information we observed, and try to associate it with current theories.

The conclusion tries to give a solution to our issue.

1. Innledning

Denne oppgaven handler om hvordan eiendomsmeglere håndterer reklamasjonssaker ved kjøp/salg av fast eiendom. Grunnen til at vi har valgt å skrive om dette er fordi vi selv skal begynne å jobbe som eiendomsmeglerfullmektige og i løpet av karrieren vil feil forekomme. Oppgaven vår baserer seg på å se hvilke klagesaker som er blitt behandlet i reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester de siste ti årene, med særlig fokus på fjorårets behandlede saker, og hvordan eiendomsmeglere håndterer reklamasjonssaker. Boligprisene øker stadig, og det er fortsatt en relativt sterk befolkningsvekst i Norge. Dette medfører et økende behov for eiendomsmeglere og god rådgivning ved kjøp/salg av bolig, samtidig som det krever at eiendomsmeglerne gjør en god jobb. Det fører igjen til økende konkurranse mellom eiendomsmeglere, og eiendomsmeglerne må yte mer for å få nye kunder eller anbefalinger.

Gjennom intervjuer med meglere ønsker vi å finne ut hva de har inntrykk av at det klages mest på og hvorfor klager oppstår. Videre ønsker vi noen tanker fra meglerne om hvordan slike klager kan reduseres. Vi har gjennom forundersøkelser sett at feilaktige/mangelfulle opplysninger utgjør en stor del av innklagede saker til reklamasjonsnemnda, og ønsker i den anledning å se nærmere på hvorfor denne kategorien utgjør en så stor del. Vi vil forsøke å se om det er slik at meglerne gjør en for dårlig jobb eller om det er partenes mangelfulle kunnskaper som utgjør klagesakene i størst grad.

1.1 Problemstilling

Vi har i gjennom store deler av studietiden hatt jobb som medhjelper i hvert vårt meglerforetak. Ved kjøp eller salg av en bolig har vi begge to innsett hvor mye informasjon og dokumenter en eiendomsmegler må samle inn. Det har derfor vært overraskende for oss å se hvor mange klagesaker som går på at megler har gitt feilaktige eller mangelfulle opplysninger. Dette er i strid med god meglerskikk, og vi opplever derfor god meglerskikk som et relativt diffust begrep. Lovverket gir få rammer for hvordan denne loven fungerer i praksis. I tillegg til den nøye innsamlingen av dokumenter har den norske eiendomsmeglingsbransjen et godt støtteapparat rundt seg, samt egne lover og regler som skal hjelpe meglerne å utføre oppdragene sine etter bransjens krav.

Vi utdanner oss begge til å bli eiendomsmeglere og i den anledning ønsker vi å stille best mulig forberedt til vi selv skal begynne å megle. Dessuten ønsker vi å ha fornøyde kunder og naturligvis få minst mulig klager. Det danner grunnlaget for valget vårt av oppgave. Med dette grunnlaget har vi kommet fram til følgende problemstilling:

Hvordan håndterer eiendomsmeglere reklamasjonssaker ved kjøp/salg av fast eiendom?

Siden problemstillingen vår er vid og omfattende har vi derfor utarbeidet noen forskningsspørsmål som innsnevrer problemstillingen vår ytterligere. Disse forskningsspørsmålene er:

Hvordan påvirker de etiske retningslinjene reklamasjonshåndtering?

Hvordan gjennomføres reklamasjonshåndtering?

I denne oppgaven har vi valgt å benytte oss av anonyme intervjukjemaer rettet mot meglerne. Hensikten med anonyme intervjukjemaer er å forsøke få inn mest mulig ærlige tilbakemeldinger om respondentenes erfaringer og tanker, knyttet opp mot vår problemstilling.

1.2 Oppbygging av oppgaven

Vi har valgt å bygge opp oppgaven vår med en innledning hvor vi kort presenterer hva vi ønsker å oppnå med oppgaven vår. Videre presenterer vi et metodekapittel som begrunner våre valg av innhenting av informasjon, resultater og bearbeiding av resultatene. Etterfulgt av et teorikapittel der vi gjennomgår sentral lovgivning knyttet opp mot vår problemstilling. Vi velger å ikke gå for dypt inn på hver enkelt lov, men heller presentere utsnitt av lovene som vi anser som relevante for vår oppgave. Lovene vi skal presentere er eiendomsmeglingsloven og avhendingsloven. Videre skal vi presentere reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester. Deretter vil vi drøfte analysen mot gjeldende teori og svarene vi har fått inn, samt til slutt gi en konklusjon hvor vi forsøker å svare på problemstillingen vår.

1.3 Begrepsavklaringer

I vår oppgave forutsetter vi at de som leser denne oppgaven har visse forkunnskaper om faget. På generelt basis har vi valgt å benytte oss av helt ordinær fagterminologi oppgaven gjennom. For at misforståelser skal unngås ønsker vi likevel å presisere noen begreper som blir brukt i oppgaven.

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester er en nemnd som er opprettet i den hensikt å behandle reklamasjonssaker mot eiendomsmeglere og advokater. Dette er ment å være et alternativ til domstolene, og gir ofte raskere saksbehandling enn i rettsapparatet.

Norges Eiendomsmeglerforbund er profesjonsforbundet for norske eiendomsmeglere. Å være medlem av Norges Eiendomsmeglerforbund er forbundet med sikkerhet og kvalitet.

Mellommann er å opptre for fremmed regning, med hensikt å ivareta både kjøpers og selgers interesser. Dette innebærer at mellommannen ikke bærer den økonomiske risikoen ved en handel. Mellommannen tar ikke del i partenes risiko for tap eller gevinst ved handelen (Bråthen & Solli, 2011).

Partene i denne oppgaven er kjøper og selger.

Klageren er personen som har kommet med en klage på eiendomsmegleren eller en del av oppdraget.

Eiendomsmeglerfullmektig er en som har godkjent eiendomsmeglereksamen eller mastergrad i rettsvitenskap og som arbeider under tilsyn av ansvarlig megler, jf. eiendomsmeglingsloven § 4-5 tredje ledd. Denne tittelen er aktuell å benytte frem til at vedkommende har mottatt eiendomsmeglerbrevet etter kravene i § 4-2 (Bråthen & Solli, 2011)

Forbruker er en fysisk person som kjøper en vare eller en tjeneste. I denne oppgaven er dette kjøper og selger.

Tvist er en uoverensstemmelse eller konflikt mellom to eller flere parter.

2. Metode

Samfunnsvitenskapelig metode dreier seg om å tilegne seg kunnskap om den sosiale virkeligheten, utforskning basert på fysiske bevis også kalt empiri. Metodelæren viser oss hvordan vi skal gå frem for å undersøke våre antagelser, og om disse er i overenstemmelse med virkeligheten eller ei. Metode kommer fra det greske ordet «methodos» og betyr å følge en bestemt vei mot et mål. Metode er verktøyet vi bruker for å innhente informasjon, bearbeide og analysere de data som blir samlet inn. Systematikk, grundighet og åpenhet er viktige kjennetegn for empirisk forskning (Christoffersen, Johannessen & Tufte, 2010 s.29). I motsetning til naturvitenskapelig metode som forholder seg til fenomener i naturen som det ikke er mulig å kommunisere med. Objektene vi studerer er uten språk og evne til å forstå seg selv eller omgivelsene, dette kan være dyr, celler, atomer osv. Forskere i naturvitenskap er tilskuere til det som studeres. Den samfunnsvitenskapelige forskningen fokuserer på mennesker og deres handlinger, meninger og oppfatninger. Forskerne er delaktige i ved form av at man kommuniserer på ulike måter for å innhente ønsket informasjon. Her kreves et mangfold av ulike fremgangsmåter og metoder for å kunne utforske og tolke studieobjektet (Christoffersen et.al., 2010, s.31)

2.1 Kvantitativ og kvalitativ metode

I samfunnsvitenskapelig forskning skiller det mellom to ulike metodetilnærminger, kvalitativ og kvantitativ, og det er som oftest problemstillingen eller forskerens antagelser som er grunnlaget for valg av metode. For å kunne begrunne hvorfor vi har valgt å gjennomføre en kvalitativ undersøkelse vil vi redegjøre for fordelene og ulempene ved valg av metode.

2.1.1 Kvantitativ metode

Kvantitativ metode er forskning i et bredere felt, ofte med færre spørsmål og svaralternativer som blir analysert med statistiske analyseteknikker. Denne metoden befatter seg med tall og er derfor målbar i form av statistikker, tabeller og grafer. Spørreundersøkelser er en form for kvantitativ forskning. Kvantitativ metode benyttes gjerne når det er behov for å undersøke større grupper, redegjøre omfanget av fenomenet, teste sannsynligheter og hypoteser. Her er det ikke behov for å gå så detaljert og dypt inn i fenomenet og du får spurt en større populasjon. Dataen du samler inn er også etterprøvbar. Svakheten med denne metoden kan derfor være at

man kun får svar på det man spør etter og mister informasjon som informantene kunne synes var relevant å informere om (Christoffersen et. al, 2010).

2.1.2 Kvalitativ metode

Kvalitativ forskningsmetode har et smalere felt og går mer i dybden. Her samles data gjerne ved hjelp av blant annet intervjuer, observasjoner, analyser av dokumenter og gjerne også kombinasjoner av disse. Det er hensiktsmessig å bruke kvalitativ metode når fenomenet vi skal undersøke er forsket lite på eller når vi ønsker å forstå fenomenet grundigere. Her er det mer rom for å kunne bruke åpne spørsmål for å få et mer innholdsrike svar. Svakheten med denne metoden er at generalisering av funnene er vanskeligere ved en større populasjon. her er det også mer utfordrende å analysere og fortolke den innhentede informasjonen (Christoffersen et. al, 2010).

2.2 Valg av metode

Siden vi med vår problemstilling ønsker å finne ut av det etiske og praktiske rundt hvordan eiendomsmeglere håndterer reklamasjonssaker ved kjøp/salg av fast eiendom, har vi valgt kvalitativ metode. Dette fordi vi ønsker å gå mer i dybden og få et innsyn i hvordan meglerne handler i slike situasjoner ved hjelp av intervjuer. Med en kvalitativ tilnærming vil vi kunne få stilt mer åpne spørsmål som forhåpentligvis vil kunne gi mer utdypende svar fra respondentene. Problemstillingen kunne også ha vært løst med en kvantitativ tilnæringsmåte, men problemstillingen krever å få meglernes erfaringer med håndtering av klagesaker og da mener vi det er mer hensiktsmessig å benytte intervjuer og kvalitativ metode. Samtidig har vi også innhentet kvantitative data fra Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmegling for å kunne belyse noen av antagelsene våre.

2.3 Forskningsdesign

Forskningsdesign er alle overveielser og valg som gjøres i forbindelse med undersøkelsen. Det starter med problemstillingen som leder oss videre inn på hvilken undersøkelsesmetode vi ønsker å benytte oss av. Dette er oppsettet/designet til gjennomføringen av undersøkelsen. Vi klassifiserer gjennomføringene i noen generelle kategorier etter tidsperspektivet, utvalget/populasjonen og om det skal samles inn harde eller myke data.

Tverrsnittsundersøkelser, longitudinelle undersøkelser, fenomenologi, etnografi, grounded theory, eksperimenter og caseundersøkelser er noen av de generelle kategoriene.

2.3.1 Fenomenologi

Fenomenologi betyr å utforske og beskrive menneskers erfaringer og meninger om et fenomen. Studiets hovedobjekt er bevisstheten og strukturer i denne. Det utforsker det subjektive perspektivet. En fenomenologisk tilnærming har som mål å gi en presis beskrivelse av personens egne opplevelser, forståelser og perspektiver. Et og samme fenomen kan oppleves helt ulikt for hvert individ ut i fra bakgrunn, interesser og forståelse. Her finnes det ulike fremgangsmåter, men de fire viktigste er forberedelse, datainnsamling, analyse og rapportering (Christoffersen et.al.,2010). Ved fenomenologisk tolkning er utvalget begrenset til et begrenset antall informanter, mellom tre og femten er vanlig. Informantene velges strategisk og ikke randomisert slik at man har mer kontroll på at man har et utvalg som kan tilby meningsfulle innsikter til studiet. Dette kaller vi et homogent utvalg. Datainnsamlingen utføres ved kvalitative undersøkelser. Forskeren stiller åpne forskningsspørsmål med en nysgjerrig og tillitsvekkende holdning. Man ønsker å få frem personlige og betydningsfulle svar. Dataene som er samlet inn er ikke ment for å teste hypoteser, men for å kunne forstå hvordan en gitt erfaring oppleves. Analysen kombinerer de fenomenologiske beskrivelsene med fortolkningen av de dataene som er innhentet.

2.3.2 Grounded Theory

Hensikten med grounded theory er å utvikle nye teorier med utgangspunkt i data. Her hentes data inn parallelt med analysen. Det sentrale elementet i analysen er koding. Å kode betyr å sette merkelapper eller navn på utsnitt av teksten. Med bakgrunn i kodingsarbeidet utarbeides det en eller flere teorier (Christoffersen et.al.,2010 s.84).

2.3.3 Etnografisk design

En etnografisk studie er en beskrivelse og en fortolkning av en kultur, en sosial gruppe eller et sosialt system (Creswell 1998 i Christoffersen et.al.,2010). Hensikten med en slik studie er å komme frem til en beskrivelse av en gruppe/kultur og gjennom analysen avdekke mønstre, typologier og kategorier (Christoffersen et.al.,2010 s. 85). Forskeren er nødt til å bevege seg ute i felten for å observere og være deltakende, ofte over lengre tidsrom, for å forstå kulturen, gruppen eller systemet som forskes på. Forskeren trenger ofte i tillegg å intervju informanter

i gruppen for å forstå deres egen fortolkning av egen kultur. Dette er ofte en tids- og ressurskrevende studie.

2.3.4 Casedesign

I casedesign er det ett eller færre tilfeller som studeres inngående. Kjennetegnet til en casestudie, er at forskeren henter inn mye informasjon fra få enheter over kortere eller lengre tid, alt fra uker til år. Innhenting er tid- og stedsavhengige, casen studeres i en bestemt setting. Studien gjennomføres ofte via observasjon eller åpne intervjuer. Hensikten med en slik studie er å få inn mest mulig informasjon om caset (Christoffersen et.al.,2010 s. 86).

2.3.5 Valg av forskningsdesign

For oss er en fenomenologisk tilnærming det mest aktuelle forskningsdesignet. De fire fasene i en fenomenologisk tilnærming passer denne oppgaven, og er veldig relevante for vår utførelse. Vi ønsker å få en forståelse for hvordan meglere håndterer klager fra kjøpere og selgere i en salgsprosess og har laget problemstillingen ut fra dette. Vi ønsker å utføre skriftlige intervjuer for å innhente vår data, analysere disse mot den innhentede statistikken vi har og deretter gi en rapport på dette i oppgaven.

2.4 Primær- og sekundærdata

Våre primære data er intervjuene med meglere som er gjennomført, i tillegg ønsker vi å bruke tilgjengelig statistikk fra reklamasjonsnemnda for eiendomsmegling og data som vi har fått gjennom studiet. Dette utgjør våre sekundærdata. Primærdataene skiller seg fra de sekundære ved at det er vi selv som har hentet inn primærdataene og er dermed førstegangsinformasjon. De sekundære dataene er hentet inn og bearbeidet av reklamasjonsnemnda.

2.5 Utvalg

I valg av mulige respondenter ønsket vi å få en mest mulig variasjon av meglere. Vi har derfor vært i kontakt med flere meglerkontorer i fire forskjellige byer i Hedmark fylke. Meglerne har ikke blitt spurt om kjønn, alder eller annen bakgrunnsinformasjon fordi vi ikke ser dette relevant mot vår problemstilling. Ved å ha kontaktet flere meglerkontor mener vi at de fleste undergrupper skal være representert. Meglerne som har blitt spurt er meglere med

oppgjørspraksis, og eiendomsmeglerfullmektige har ikke svart. Det er begrunnet med at eiendomsmeglerfullmektige ikke har like mye arbeidserfaring, og ikke kan være ansvarlig megler for de oppdragene han eller hun er en del av. Vi fikk levert ut ti intervjuguider fordelt på de forskjellige kontorene. Utvalget vårt er homogent fordi vi har spesifikt valgt meglere. Valget av meglere er derimot tilfeldig og vi har forhåpentligvis fått et heterogent utvalg blant meglerne.

2.6 Intervjuguide

Vi har valgt en strukturert intervjuguide med et fast oppsett, dette fordi vi har valgt å gjøre den skriftlig med utdypende spørsmål. Det er ingen svaralternativer, så spørsmålene er åpne og informantene kan svare med egne ord. Vi har valgt å gjøre den skriftlig fordi vi vil gi informantene tid til å tenke seg om og formulere et best mulig svar. Siden spørsmålene er åpne kan et muntlig intervju gjøre at vi kun får det første informanten kommer på og ikke nødvendigvis det de hadde svart om de hadde fått tid fikk tenkt seg om. Dette er også et tema som informantene kan oppleve at er ubehagelig å svare på om de ikke er anonyme. Ulempen med denne intervjuguiden er at vi ikke får gitt noen andre oppfølgingsspørsmål enn de vi har skrevet ned. Det er derfor viktig for oss at intervjuguiden er tydelig slik at informantene ikke misforstår spørsmålene vi ønsker svar på, og at vi ikke spør om noe som kan spores tilbake til megleren.

2.7 Reliabilitet og validitet

Validiteten av forskning, eller gyldigheten av forskning er helt avgjørende. Ugyldig forskning er helt meningsløs og ubrukelig. Dataene som blir brukt i forskning er ikke virkeligheten, men en representasjon av den. Graden av validitet avgjøres blant annet hvor godt dataene representerer virkeligheten. Det eksisterer flere former for validitet, som blant annet begrepsvaliditet, intern validitet og ytre validitet (Christoffersen et. al, 2010).

Validitet er et begrep som benyttes om hvor godt eller relevant dataen representerer fenomenet som undersøkes. Reliabilitet er dataens pålitelighet, denne sier noe om hvor nøyaktig dataen som benyttes er, hvordan den er innhentet og bearbeidet (Christoffersen et.al. 2010 s.40). I vår undersøkelse er det kun et lite utvalg, noe som indikerer at den er lite reliabel. For å kunne få en mer reliabel undersøkelse måtte vi ha foretatt et bredere og større utvalg av

eiendomsmeglere, både demografisk og geografisk. Dette for å kunne få et bredere og klarere perspektiv på hvordan meglerne håndterer de forskjellige klagesakene. Dette er derimot noe som ville vært et for stort omfang for denne oppgaven siden oppgavens mål er å forsøke å øke kunnskapen om temaet ikke er å finne en best mulig måte å håndtere klager på. Dette gjenspeiler seg i problemstillingen og er grunnen til at vi har valgt kvalitativ metode. Validitet innenfor kvantitative undersøkelser dreier seg, i motsetning til kvalitative undersøkelser som kan måles, om hvordan forskerens fremgangsmåter og funn reflekterer undersøkelsens formål (Christoffersen et.al. 2010 s.231). I vår undersøkelse har vi først stilt spørsmål om hvordan de håndteres, før vi senere i intervjuguiden opplyser opp statistikken. Dette gjør at vi styrker troverdigheten, den interne validiteten, for å få en mulig bekreftelse på om det gir en sammenheng. Svakheten her er at intervjuet er skriftlig og respondenten kan lese seg igjennom alle spørsmålene før den avgir svar. Overførbarheten, den eksterne validiteten dreier seg om å innhente resultater som kan overføres til lignende fenomener og ikke kun det som studeres. Undersøkelsen vi har gjennomført er overførbar siden intervjuguiden har spørsmål som er utdypende og kan gi mye informasjon om reklamasjonssaker.

2.8 Forskningsetikk

For innhenting av data har vi valgt å ta utskrift av intervjuguiden, for så å personlig levere ut til de forskjellige meglerforetakene sammen med et følgebrev og en ferdig frankert konvolutt. Dette sikrer informantenes anonymitet, og det gjør det umulig for oss å spore intervjuene tilbake til hver enkelte megler eller meglerforetak. Meglerne har i følgebrevet fått beskjed om de ikke skal oppgi noen opplysninger som kan være personlige eller som kan spores tilbake til megler eller foretak.

Alle forskningsprosjekter som håndterer personopplysninger skal meldes inn til NSD, personvernombudet for forskningsdata. NSD har i oppgave å bidra til at forsknings- og utdannelseinstitusjoner i Norge ivaretar de lovpålagte pliktene for internkontroll og kvalitetssikring av egen forskning. Vi har vært i kontakt med NSD og tatt meldeplikttesten på deres hjemmesider for å finne ut om prosjektet måtte meldes inn. Testen viste at prosjektet ikke var meldepliktig, noe NSD bekreftet. Ved benyttelse av intervju må vi forholde oss til de nye reglene for GDPR, The General Data Protection Regulation, som er EUs nye forordning for personvern. Denne fastslår at all behandling av personopplysninger må meldes til

Datatilsynet, men når prosjektet ikke må meldes inn til NSD må det heller ikke meldes inn til Datatilsynet.

3. Teori

I denne delen av oppgaven tar vi for oss relevant teori som har sammenheng med vår oppgave og det vi ønsker å belyse. Det første vi ønsker å presentere er eiendomsmeglerens rolle, så blir eiendomsmeglingsloven (emgll.) presentert. Videre presenteres god meglerskikk, opplysningsplikten til selger og megler, samt undersøkelsesplikten til kjøper. Vi vil videre presentere mulighetene for å tegne boligkjøper/boligselgerforsikring og hvordan disse fungerer i praksis. Hvordan gangen i reklamasjonssaker utspiller seg og hvordan en megler skal forholde seg til en slik klage kommer vi også noe innpå. Til slutt ønsker vi å presentere Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester og Norges Eiendomsmeglingsforbund.

3.1 Eiendomsmeglerrollen

Eiendomsmegler er en lovbeskyttet tittel og utstedes av Finanstilsynet til personer som har oppfylt kriteriene. Dette innebærer at det er flere krav som må være oppfylt for å få kalle seg for eiendomsmegler. Finanstilsynet tar en vurdering på hvorvidt du er egnet til å drive eiendomsmeglingsvirksomhet, har bestått godkjent eiendomsmeglereksamen, har minst to års praktisk erfaring etter bestått eiendomsmeglereksamen, er myndig og er i stand til å oppfylle sine forpliktelser etter hvert som de forfaller. Dette går tydelig frem av eiendomsmeglingsloven § 4-2.

Eiendomsmeglingsloven § 1-2, annet ledd definerer eiendomsmegling ved å opptre som en mellommann. Det å være en mellommann innebærer å vise omsorg for både kjøper og selger. Dette betyr videre at man skal ivareta begge parters interesser like mye. Som mellommann er man en rådgiver og en forsørger som forsøker finne løsninger mellom to parter. Offentlig tillatelse kreves for at man skal kunne opptre som mellommann ved omsetning av fast eiendom. Eiendomsmeglingsloven § 2-3 sier hvem som kan få tillatelse og hvilke vilkår som må oppfylles for å oppnå tillatelse. En mellommann er “en som opptrer for fremmed regning” (Bråthen & Solli, 2011, s. 19). Dette innebærer at de ikke bærer den økonomiske risikoen ved en handel. Mellommannen tar ikke del i partenes risiko for tap eller gevinst ved handelen. Dette reguleres nærmere av emgll. § 1-2, annet ledd.

En mellommann som eiendomsmegler har også som ansvar å bistå med alt det praktiske knyttet opp mot eiendomstransaksjonen. Under dette ligger ansvaret for mottakelse og registrering av oppdrag, besiktigelse av objekt, innhente informasjon om eiendommen og

innhente grunnboksutskrift for så å eventuelt rydde opp i pengeheftelser eller innhente servitutter, klargjøring til markedsføring av eiendommen, visning, å gjennomføre budrunde, gjennomføre papirarbeidet, herunder kjøpekontrakter og tinglysningsdokumenter som konsesjonssøknad, skjøte og sikringsobligasjon (pantedokument) og få det tinglyst hos kartverket. En mellommann og dets kontor har også ansvaret for at oppgjøret tas og får gjennomført overføring fra kjøper til selgers bank (Bråthen & Solli, 2011, s. 21)

3.1.1 Selgers forventninger til eiendomsmegleren

Eiendomsmegleren har et viktig ansvar når det kommer til salg av en oppdragsgivers bolig. Selger er veldig ofte en forbruker som overlater hele ansvaret for boligsalget i meglerens hender. For selger vil eiendomsmegleren være en trygghetsperson og en profesjonell part som innehar kunnskap og erfaring om faget. En selger stoler på at eiendomsmegleren oppnår best mulig pris for eiendommen og utfører salget i henhold til lovverket. Det er derimot viktig at megleren også setter selgerens forventninger til et reelt nivå, ofte kan selgere ha en forventning om boligens verdi ut fra den best oppnådde prisen i nabolaget (Bråthen & Solli, 2011). Selgere har ofte en forventning om at boligen skal bli solgt med en gang, men det er viktig at megleren gir en god forklaring av hvordan salgsprosessen foregår. Eiendomsmegleren må ta seg god tid til arbeidet med salget, innhente alle opplysninger og ikke la seg stresse av selgers tidspress.

3.1.2 Kjøpers forventninger til eiendomsmegler

Eiendomsmegleren skal ivareta kjøper like mye som selger, for kjøper er også ofte en forbruker som skal gjøre en stor investering. Kjøpere forventer at eiendomsmegleren er en nøytral part i salget og en fagmann med god kunnskap om objektet som selges. Kjøper søker trygghet i form av relevant informasjon om eiendommen. Noen kjøpere kan være av den oppfatningen at eiendommen selges tilnærmet fri for feil og mangler når den selges gjennom megler. De forventer at boligen er så god som ny uansett alder. Om de da finner uventede svakheter kan de føle at eiendomsmegleren har lurt dem. Her er det viktig å ha innhentet all informasjon slik at dette unngås. Kjøpere må opplyses om at alle boliger vil trenge vedlikehold og utskiftninger med tiden og at eiendomsmeglere har begrenset med kompetanse når det kommer til vurdering av selve tilstanden på boligen. Det er derfor det benyttes en takstmann for å vurdere boligen ved salg (Bråten & Solli, 2011).

3.2 Eiendomsmeulingsloven (emgll.)

Første verdenskrig førte til en kraftig vekst i eiendomsbransjen, fordi at livssituasjonen til befolkningen endret seg stort på grunn av høy omsetning og kraftig prisstigning i boligmarkedet. På grunn av datidens manglende krav til beskyttet tittel var det flere useriøse aktører i bransjen. Eiendomsmeulere fikk en rekke klagesaker mot seg og det ble uttrykt stort ønske om å lovregulere bransjen. Norges Eiendomsmeulerforening tok selv initiativ til utarbeidelsen av et lovforslag i 1924 (Bråthen & Solli, 2011).

Den første lovreguleringen kom i 1931 og inneholdt bestemmelser om plikter en eiendomsmeuler hadde ved gjennomføringen av et oppdrag som inneholdt profesjonell bistand. Dette var forholdsvis enkle krav i motsetning til dagens krav, men var et positivt steg for bransjen. Denne lovgivningen innebar også at autorisasjonskravet ble innført. Allerede i 1938 kom det en ny lov som erstattet loven fra 1931, noe som ble tatt godt imot av de mer seriøse aktørene. Dette fjernet en del svakheter loven fra 1931 hadde. Blant annet innebar dette at man måtte fysisk avlegge en eiendomsmeulereksamen før autorisasjon kunne bli gitt. Dette var et stort steg for bransjens faglige og etiske anseelse (Bråthen & Solli, 2011). Det har fram til i dag skjedd store endringer, både i eiendomsmarkedet, men også i lovgivingen for eiendomsmeulere.

Det vi kaller eiendomsmeulingsloven i dag, kom i 2007. Dette er en nøye regulert lov som beskriver klart og tydelig hva som er en eiendomsmeuler sine oppgaver, hvilke kvalifikasjonskrav som stilles og hvordan lovgivningen skal utføres. Sammen med bransjens etiske retningslinjer danner dette et godt grunnlag for å kunne opparbeide et godt bransje omdømme. Oppgavens omfang tillater ikke å utdype hele loven, og det er heller ikke av stor relevans for oppgaven. Likevel blir det gjort rede for to paragrafer vi mener relevante; § 6-3 *God meulerskikk* og § 6-7 *Oppdragstakerens undersøkelses- og opplysningsplikt*.

3.2.1 § 6-3. God meulerskikk

Som mellommenn er det viktig at meulerne har gode regler for hvordan de skal takle situasjoner som kan oppstå blant partene (Bråthen & Solli, 2011). Dette er vesentlig for at meuleren skal kunne påta seg et så ansvarsfullt oppdrag som kjøp og salg av fast eiendom (Bråthen & Solli, 2011) Det finnes flere etiske problemstillinger i eiendomsmeulingsbransjen,

derfor skal megleren være kjent med de kravene som stilles. I eiendomsmeglerloven er dette etiske kravet betegnet som god meglerskikk. Dette er de fire punktene nedenfor:

1. *Oppdragstaker skal i sin virksomhetsutøvelse opptre i samsvar med god meglerskikk med omsorg for begge parters interesser. Oppdragstakeren må videre ikke opptre på noen måte som svekker tilliten til oppdragstakerens integritet og uavhengighet.*
2. *Oppdragstakeren skal gi kjøper og selger råd og opplysninger av betydning for handelen og gjennomføringen av denne.*
3. *Oppdragstakeren skal ikke inngå avtale om eiendomsmegling dersom inngåelse av slik avtale er satt som vilkår i avtale om annet enn eiendomsmegling.*
4. *I forbindelse med eiendomsmeglingsoppdrag kan det ikke settes som vilkår at oppdragsgiveren inngår avtale om ytelser som ikke står i rimelig sammenheng med oppdraget.*

Norges Eiendomsmeglerforbund har utarbeidet egne etiske regler og har der utarbeidet en egen definisjon for hva god meglerskikk er. Denne lyder slik:” God meglerskikk er å utføre megleroppdrag i overensstemmelse med den oppfatning av etiske og faglige prinsipper som til enhver tid er alminnelig anerkjente og praktisert av dyktige og ansvarsbevisste utøvere av yrket”. Enhver eiendomsmegler plikter å etterleve disse kravene (Norges Eiendomsmeglerforbund, 2015, s. 194).

Eiendomsmeglere håndterer store verdier for kunder i form av både sentimental verdi og økonomisk verdi. Kunder har ulik bakgrunn og utgangspunkt, og ethvert boligbytte oppleves forskjellig. Derfor er det viktig for megleren å ha klare retningslinjer å følge, samt etterleve samfunnets forventning til hvordan en eiendomsmegler skal opptre i sitt virke.

3.2.2 § 6-7. Oppdragstakerens undersøkelses- og opplysningsplikt

Enhver eiendomsmegler har i forbindelse med kjøp eller salg av eiendom en undersøkelses- og opplysningsplikt. Dette faller også innunder de etiske retningslinjene en eiendomsmegler skal føre og herunder god meglerskikk. Som et minimum plikter eiendomsmegleren å innhente følgende opplysninger;

1. Eiendommens registerbetegnelse og adresse
2. Eierforhold
3. Tinglyste forpliktelser

4. Tilliggende rettigheter
5. Grunnarealer
6. Bebyggelsens arealer og angivelse av alder og byggemåte
7. Eventuell adgang til utleie av eiendommen eller deler av denne til boligformål
8. Ferdigattest eller midlertidig brukstillatelse
9. Verdien ved skattefastsettingen og offentlige avgifter
10. Forholdet til endelige offentlige planer, konsesjonsplikt og odelsrett
11. Spesifikasjon over faste løpende kostnader
12. Hvis kjøpesum er fastsatt, totalkostnad som omfatter andel av fellesgjeld, alle gebyrer, avgifter og øvrige kostnader
13. Hvis kjøpesum ikke er fastsatt, en samlet oppstilling som omfatter prisantydning, andel av fellesgjeld, alle gebyrer, avgifter og øvrige kostnader, samt summen av disse beløpene
14. Hva som er avtalt om meglers vederlag.

En eiendomsmegler blir betalt av selger for å gjennomføre handelen, det som ofte blir misforstått er at eiendomsmegleren kun jobber for selgeren. Dette er ikke tilfellet. Eiendomsmegleren plikter også å jobbe like mye for kjøperen og gi råd og opplysninger som er av betydning for bolighandelen. Det gjelder både opplysninger om boligen og opplysninger om salgsprosessen.

Videre er det viktig å skille mellom en eiendomsmegler og en teknisk fagkyndig person (autorisert takstmann) når det kommer til kunnskapsnivået på den tekniske tilstanden på boligen. Ofte faller skylden på eiendomsmegleren dersom det dukker opp uforutsette skader som råteskade, sopp eller lignende, da eiendomsmegleren ofte anses som den mest profesjonelle parten. Megler plikter likevel å sette seg inn i og formidle innholdet i takstrapporten til interessenter, jf. Eiendomsmeglingsloven § 6-7. Boligselger er og vil alltid være eiendomsmeglerens viktigste informasjonskilde i tillegg til takstmannens rapport.

En kjøper har også en plikt til å undersøke forhold vedrørende bolighandelen. Avhendingslova § 3-10, ledd 1 og 2 sier at kjøperen kan ikke gjøre gjeldende som mangel noe kjøperen kjente eller måtte kjenne til da avtalen ble inngått. Har kjøperen før avtalen ble inngått undersøkt eiendommen eller uten rimelig grunn latt være å følge anmodning fra selgeren om undersøkning, kan kjøperen heller ikke gjøre gjeldende som mangel noe kjøperen burde vært kjent med ved undersøkelsen (Benestad, Bråthen & Fjeldheim, 2015). Dette gjelder likevel ikke dersom selgeren har vært grovt uaktsom, uærlig eller for øvrig handlet i strid med god tro.

Avsnittet over beskriver viktigheten for kjøperen for å gjøre de nødvendige undersøkelsen før et eventuelt bud på eiendommen, samt er det viktig etter overtakelsen er gjort. Disse undersøkelsene skal kunne avdekke eventuelle skjulte feil og mangler. Undersøkelsesplikten til kjøper og opplysningsplikten til selger vil begge ha betydning for utfall ved eventuell reklamasjon. Eiendomsmegler plikter som tidligere nevnt å innhente tilstrekkelig informasjon om boligen før den legges ut for salg, både av selgeren, kommunen, takst (ikke pålagt). Om megleren fatter mistanke om at noe er feil, eller at selger bevisst forsøker skjule opplysninger eller feil, medfører dette at megleren får en såkalt utvidet opplysningsplikt (Avhendingslova).

3.3 Krav om tillatelse, foretaksform og organisering av et eiendomsmeglerkontor

Eiendomsmeglingsloven kapittel 2 beskriver ulike krav som må oppfylles/være oppfylt for å kunne få konsesjonsmyndighet til å drive et eiendomsmeglerkontor. Dette er strenge krav som må følges, om en slik tillatelse skal kunne gis. I vurderingen Finanstilsynet gjør og i henhold til loven, vektlegger de krav til hvordan eierform foretaket skal ha, hvilken foretaksform, krav til fast kontorsted, krav til økonomi, sikkerhetsstillelse, aksjeeierstruktur, foretakets ledelse og fagansvarlig, samt tilslutning til utenrettslig tvisteløsningsordning. Dette må være godt dokumentert og foretaket bør ha en klar plan for utøvelsen av eiendomsmeglingsvirksomheten.

Et eiendomsmeglerkontor består ofte av en daglig leder, en fagansvarlig, eiendomsmeglere og eventuelt eiendomsmeglerfullmektiger, samt oppgjørsarbeider(e). Flere kontorer opererer også med medhjelpere, som bistår med kontorarbeid. En fagansvarlig har som formål å sørge for at jobben megleren gjør er i henhold til lov og etiske retningslinjer. En fagansvarlig skal ha enten eiendomsmeglerbrev, jf. eiendomsmeglingsloven § 4-2, advokatbevilling eller

tillatelse etter eiendomsmeglingsloven § 4-3. Vedkommende skal være egnet til å sikre at foretaket drives i samsvar med lover, forskrifter og god meglerskikk. Daglig leder skal også ha relevante kvalifikasjoner og yrkeserfaring, ha ført en hederlig vandel og for øvrig ikke ha utvist utilbørlig atferd som gir grunn til å anta at stillingen eller vervet ikke vil kunne ivaretas på forsvarlig måte.

3.4 Avhendingslova

Avhendingslova er den loven som regulerer forbruker sine rettigheter ved kjøp/salg av bolig. Lovens § 3-9. Eigedom “selt som han er” e.l. beskriver at eiendommen selges i den stand den var ved besiktigelse av eiendommen. Dette innebærer at ansvaret ligger på kjøper for å gjøre eventuelle forundersøkelser før et bud legges inn på boligen. Det finnes dog unntak til denne hovedregelen og det er 1. selger har holdt tilbake opplysninger, som har innvirket på avtalen, 2. selger har gitt uriktige opplysninger, som har innvirket på avtalen, 3. boligen er i vesentlig dårligere stand enn forventet, jf. avhendingslova §§ 3-8 og 3-9.

Dersom en av de tre unntakene inntreffer har en forbruker flere muligheter. Hvis selger har bevisst holdt tilbake informasjon til kjøper vedrørende eiendommen og dens tilstand, har eiendommen en mangel og kjøper kan kreve retting etter § 4-10, kreve prisavslag etter § 4-12, heve etter § 4-13, kreve kompensasjon etter § 4-13 eller holde tilbake kjøpesummen etter § 4-15.

Alternativ 1:

Hvis kjøperen går for å kreve at selgeren retter feilen, må kjøper godta dette så fremt det ikke medfører urimelige ulemper for kjøperen, jf. § 4-10, ledd 1. Dette er en kostnad som selger skal dekke, jf. 4-10, ledd 3.

Alternativ 2:

Kjøperen kan også kreve prisavslag om eiendommen har en mangel. Dette prisavslaget må stå i stil med kostnaden det vil medføre å få mangelen rettet, jf. § 4-12, ledd 1-2.

Alternativ 3:

Kjøper kan heve kjøpet dersom mangelen innebærer et vesentlig brudd på avtalen. Det en kjøper må være oppmerksom på her er at en slik rett mistes om selger ikke før melding om

heving innen rimelig tid etter at kjøper skal ha blitt eller burde ha vært kjent med mangelen. Dette gjelder likevel ikke dersom selger har vært grovt uaktsom, jf. § 4-13, ledd 1-2.

Alternativ 4:

Kompensasjon kan kreves om det foreligger et avtalebrudd eller en vesentlig ulempe for kjøper sin side. Kompensasjonen skal stå i stil med det økonomiske tapet kjøper lider som følge av avtalebrudd. En slik kompensasjon kan kreves av en kjøper ved forsinket overlevering av eiendommen. Det gjelder ikke dersom forsinkelsen er utenfor selger sin kontroll, jf. § 4-14, § 7-1 og § 4-5 første ledd.

Det ikke alle kjøpere er klar over er at så fort en kjøper har overtatt eiendommen, skal kjøperen så fort som mulig undersøke boligen, jf. § 4-9. Dukker det opp noe feil/mangel ved eiendommen skal kjøper så fort som mulig melde inn dette til tidligere parter, selger og megler, samt forsikringsselskapet. Dersom kjøper velger å utsette denne innmeldingen, kan kjøper tape reklamasjonsretten. Dette gjelder ikke dersom selger har vært grovt uaktsom, uærlig eller handlet i strid med god tro, jf. § 4-19, tredje ledd. Reklamasjonstiden varer i fem år etter at kjøper har overtatt bruken av eiendommen, dersom det ikke er særskilt avtale om lengre tid, jf. § 4-19, andre ledd.

3.5 Boligselgerforsikring og boligkjøperforsikring

En bolighandel er ofte forbundet med store verdier, både sentimentalt og økonomisk. For å sikre selger og kjøper mot ubehagelige og uforutsette hendelser i etterkant av kjøp/salg, finnes det forsikringer som hjelper partene med saksbehandlingen. En bolighandel er ofte forbundet med store verdier, både sentimentalt og økonomisk. For å sikre selger og kjøper mot ubehagelige og uforutsette hendelser i etterkant av kjøp/salg, finnes det forsikringer som hjelper partene med saksbehandlingen (Bråthen & Solli, 2011). I dag tegnes det om lag 80 % boligselgerforsikringer blant alle boligomsetninger som skjer gjennom eiendomsmegler. Forsikringen tegnes og betales av selger, for å dekke det mulige mangelsansvaret selger kan komme i etter avhendingsloven (Benestad, Bråthen & Fjeldheim, 2015). Enkelte forsikringsselskaper krever at selger innhenter tilstandsrapport/boligsalgsrapport i mer uvanlige situasjoner for at boligselgerforsikringen skal gjelde. Eksempler på slike situasjoner er når salget er en del av et dødsbo, oppgjørsoppdrag, bolig ubebodd av selger det siste året og

fullmektiger som bistår i salget som ikke har kjennskap til boligen (Benestad, Bråthen & Fjeldheim, 2015).

3.5.1 Boligselgerforsikring

Boligselgerforsikring er en forsikring en boligselger kan tegne for å sikre seg mot uforutsette hendelser ved boligen. Konkret innebærer dette at ved å tegne en slik forsikring, overtar forsikringsselskapet risikoen og ansvaret for eventuelle skader på boligen, etter bestemte vilkår. Dette er en engangssum selger betaler før salget. I og med at boligselgerforsikringen overtar ansvaret, slipper selger å betale for feil han etter loven er ansvarlig for. Det finnes ulike boligselgerforsikringsselskaper rundt om i Norge. Hos disse selskapene sitter det både jurister og advokater som vurderer hver enkelt sak. Disse advokatene/juristene må en kjøper som melder inn klagesak forholde seg til (Bråthen & Solli, 2011).

3.5.2 Boligkjøperforsikring

Boligkjøperforsikring er den forsikringen som gir en kjøper rett til advokathjelp ved feil eller mangler på kjøpt bolig. Dersom kjøper ønsker en slik forsikring må det betales inn et engangsbeløp til forsikringsselskapet. Først da vil kjøper ha tilgang til juridisk rådgivning og advokathjelp til håndtering av sak. Enkelte har også dette bakt inn i sin egen innboforsikring fra tidligere, en eiendomsmegler bør derfor informere om at de sjekker dette (Benestad, Bråthen & Fjeldheim, 2015). Videre er det viktig å poengtere at en slik boligkjøperforsikring dekker ikke kostnadene ved utbedring av eventuell feil/mangel, men dekker saksomkostninger frem til saken er løst. Kjøper står rett og slett sterkere i kampen mot selgeren ved at begge parter har tilgang på ekspertise.

3.6 Klagesak-forløpet

En klage oppstår i de fleste tilfeller når en selger eller kjøper er misfornøyd med enten megleren eller tjenester som gis i forbindelse med handelen. Er det en klage på oppdragets megler vil klageren og den aktuelle eiendomsmegleren ha en samtale der de drøfter klagen. Målet med denne samtalen bør være at partene kommer til en enighet og finner en løsning på problemet i klagen. Hvis partene ikke klarer å komme til enighet kan klager gå videre med klagen. Klageren har flere ulike klagemuligheter etter gjennomført samtale.

I løpet av en klageprosess kan megler diskutere saken med sin daglige leder eller fagansvarlig. En fagansvarlig har som tidligere nevnt formål å sørge for at jobben megleren gjør er i henhold til lov og etiske retningslinjer. Videre kan en fagansvarlig veilede og gi råd til megleren om hvordan situasjonen bør angripes.

Etter meglers samtale med daglig leder eller fagansvarlig er det naturlig å kalle inn klager til et nytt møte. I dette møte er daglig leder eller fagansvarlig tilstede, og det vil bli gjort nye forsøk på å komme til enighet. Hvis partene ikke har klart å komme til enighet gjennom dette møte kan klager gå videre med klagen til reklamasjonsnemnda for eiendomsmegling (Pihl, 2016).

3.7 Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester (RfE)

Reklamasjonsnemnda ble opprettet i 2005 av Norges Eiendomsmeglerforbund (NEF), Den Norske Advokatforening, Eiendomsmeglerforetakenes Forening (Eiendom Norge) og Forbrukerrådet (Bråthen & Solli, 2011). Reklamasjonsnemnda er en nemnd for forbrukerne og er et godt alternativ for behandling i rettsapparatet. Saksbehandlingen her er ofte enklere enn ved domstolene og i tillegg mer kostnadsbesparende. Det er likevel ikke alle saker RfE behandler, men som kan være retningsgivende for domstolene i deres vurdering av saken (Bråthen & Solli, 2011).

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester er en instans opprettet for behandling av tvistesaker, som forbrukere kan anvende ved en eventuell tvistesak. Alle meglerforetak eller advokater som utøver eiendomsmegling skal være tilsluttet en slik instans for klagebehandling for tjenesten. Dette er regulert i eiendomsmeglingsloven § 2-10.

RfE er ment kun som et alternativ til domstolene. Dette innebærer at for eksempel større og mer kompliserte saker som skal behandles der det inngår store beløp, passer bedre i rettsapparatet.

De har som oppgave å behandle klager fra forbrukeren, fysiske personer som ikke hovedsakelig opptrer som et ledd i næringsvirksomheten. De behandler klager fra kjøper, selger, interessent eller budgiver. Klageren skal ha reklamert skriftlig til eiendomsmegleren uten å kunne løse tvisten for at saken skal kunne behandles av nemnda. Klagen kan også

gjennomføres med en tredjepart som bistår forbrukeren, som for eksempel en advokat, men partenes utgifter til dette dekkes normalt ikke (Eiendomsmeglingsnemnda, s.a a).

Forbrukeren kan klage på alle forhold ved eiendomsmegler eller advokats utførelse av eiendomsmegling. Det vil si at forholdet mellom kjøper og selger eller ekstern part som takstmann eller fotograf faller utenfor Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmegling sin mandat (Eiendomsmeglingsnemnda, s.a b)

For at en klage skal være reell har RfE et eget standardisert klageskjema og en oversikt over hva klagen burde inneholde, dette anbefales det at forbrukeren benytter seg av. Oversikten ser slik ut:

- *Klagerens navn og kontaktinformasjon.*
- *Foretakets/advokatens navn, evt. avdelingsnavn og adresse.*
- *Dokumentasjon på kontakt med meglere med forsøk på minnelig løsning.*
- *En kortfattet fremstilling av hva du klager på.*
- *Hva du ønsker å oppnå med klagen (f.eks. erstatning, vederlagsreduksjon eller at meglere har opptrådt i strid med god meglerskikk.)*
- *Dokumentasjon på de forhold klagen omhandler, f.eks. kopi av oppdragsavtale, salgsoppgave, budjournal, oppgjørsoppstilling, e-post og SMS-korrespondanse m.m.*

Saker som er til behandling i nemda er litispending, det betyr at klagesaken ikke kan bringes til behandling i de alminnelige domstolene. De kan heller ikke behandle en sak som allerede er til behandling i domstolene eller i en annen instans som for eksempel et forsikringsselskap. Saken regnes for å være i behandling ved tidspunktet sekretariatet har mottatt klagen. (eiendomsmeglingsnemnda, s.a. c).

3.8 Behandlingsområder

Saksbehandlingen foregår skriftlig og er tilgjengelig for begge parter gjennom Reklamasjonsnemndas klageportal. Her legger sekretariatet saksdokumenter, opplysninger og frister når klagen er klar for behandling. Klageren kan trekke saken når som helst.

Vi vil nå ta for oss noen av behandlingsområdene for å gi en forståelse for hva slags type klager disse omhandler. Dette vil gi oss en liten innsikt i hvilke type klagesaker som kan oppstå og hva meglere gjorde som førte til at klagen ikke ble løst og derfor gikk videre til eiendomsmeglingsnemnda.

Klagens behandlingsområder

- Feil/manglende opplysninger
- Misnøye med saksbehandlingen
- Meglers vederlag/honorar/utlegg
- Budgivning
- Annet: Oppgjør, tvangssalg, tilbakehold, lokkeprising, arealsvikt m.m.

3.8.1 Feil/manglende opplysninger

I dag selges bruktboliger med den kontraktsrettslige klausulen «som den er». Risikoen for de skjulte manglene blir derfor skjøvet over på kjøperen. Men avhendingslovens § 3-9 om eiendommen selges “som den er” forklarer hvilke punkter som kan holde selger ansvarlig. Her er derfor opplysningsplikten svært viktig både for selger og for megler. Det stilles også forventninger til takstmannen (Benestad, Bråthen & Fjeldheim, 2015).

En feil eller en mangel kan være avvik fra forventningene om boligens tilstand. Eksempler på dette kan være er:

- Skadedyr som rotter, stokkmaur, veggdyr osv. som skjuler seg i veggene og gnager igjennom isolasjon, trevirke og ødelegger ledninger. Det er ikke nødvendigvis det at

de gjør noen skade, men uønskede dyr og insekter i det nye hjemmet vil utgjøre en feil eller mangel i avtalen.

- Vannskader kan forekomme ved eldre rør. Uriktige eller unnlatte opplysninger fra selger eller megler om tilstanden på rørene vil kunne sees på som en mangel.
- Fuktskader skaper ofte mugg, sopp og råte om det ikke blir behandlet. Takstmann bruker gjerne en fuktmåler ved befaring, men det kan også forekomme at det er fukt der det ikke er målt eller vært en mistanke om fukt. Ved sopp og mugg merker man det ofte på inneklima, og om selger har bebodd eiendommen det siste året burde dette vært oppdaget. Fuktinnsig kan komme ved feil på drenering. Dette kan være en feil som forekommer om våren når snøen smelter eller ved stor nedbørsmengde. Noe selger burde ha lagt merke til og opplyse om siden det er vanskelig for takstmann, megler og kjøper å oppdage. Dette vil derfor ved uriktige eller unnlatte opplysninger kunne klages på.
- Elektriske funksjonsfeil kan også forekomme selv om det normalt sett skal være sertifiserte fagmenn som skal utføre arbeid på elektriske anlegg. Det kan være at ufaglærte har utført arbeid på anlegget og det ikke fungerer optimalt, som for eksempel at det ikke er jording eller jordingsfeil, feil på kursene osv. Er det utført av faglærte skal det foreligge en samsvarserklæring som er en bekreftelse på at arbeidet er gjort i henhold til teknisk forskrift. Foreligger ikke denne vil klagen kunne rettes mot selger om de har opplyst at arbeidet er utført av faglærte.

Det er ikke uvanlig at faglærte også gjør feil. Er det feil eller mangler som kan påvises som reklamasjon fra noen i byggebransjen, er det de som står ansvarlig. Dette er derfor ikke en sak for reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester.

En ting som går igjen hos klagesakene ved feil og mangler i reklamasjonsnemnda sine arkiver, er når ting ikke er opplyst godt nok. Et eksempel på dette er en klagesak om hvitevarer (eiendomsmeulingsnemnda, 2017, sak nr. 2017087) hvor kjøper mener at megler har opptrådt i strid med god meglerskikk fordi det ikke var godt nok opplyst at kjøp- og frysenskapet ikke medfulgte. Det var ikke presisert i salgsoppgaven at denne ikke medfulgte handelen, kun at integrerte hvitevarer medfulgte. Kjøkkeninnredningen er bygd rundt kjøp- og frysenskapet, klager mente derfor at disse var åpenbart integrerte slik som de andre hvitevarene. Nemda kom frem til at salgsoppgaven var misvisende siden salgsoppgaven betegnet alle hvitevarer i ett og

ikke presiserte at kjø- og fryseskabet var frittstående. Konklusjonen ble at megler hadde opptrådt i strid med god meglerskikk.

3.8.2 Misnøye med saksbehandlingen

Ved klagesaker som omhandler misnøye med saksbehandlingen er dette rettet til saksbehandler/meglerens gjennomføring av oppdraget. Dette kan være klage på kommunikasjonen med megleren i løpet av prosessen, tidsperspektivet på salget, håndtering av selgers ønsker og tilbakemeldinger osv. Som tidligere nevnt i oppgaven er god meglerskikk viktig, både selger og kjøper må ivaretas i saksgangen. Misnøye oppstår gjerne ved at partene ikke føler seg ivaretatt eller urettferdig behandlet.

Et eksempel på en klageverdig sak av dette området hos nemda er sak nr. 2014104 (eiendomsmeglingsnemnda, 2014, sak nr. 2014104). I denne saken har selger klaget inn meglerfirmaet han brukte for salg av sin leilighet fordi han var misfornøyd med gjennomføring og tidsperspektivet. Meglerkontoret har i løpet av salgoppdraget byttet ansvarlig megler hele fem ganger på grunn av fusjon med et annet firma, fødselspermisjon, ferieavvikling og dårlig utførelse av oppdrag. Dette virker useriøst fra kontorets side på den måten at selger ikke har den personen han signerte med å forholde seg til og blir «kastet» i mellom meglerne. Nemnda reagerer her på at innklagede ikke har overholdt bestemmelsene i eiendomsmeglerloven § 6-4, fjerde ledd om at skifte av ansvarlig megler skal bli informert skriftlig til arbeidsgiver (klager). De finner det også kritikkverdig at det er så mange meglere som har behandlet saken, selv om flere av årsakene er uheldige. Dette får klager medhold på i form av at meglerkontoret har opptrådt i strid med god meglerskikk. Klagen på salgets tidsforløp får derimot ikke medhold da forløpet ikke skyldes meglerfeil og kontoret ikke kan holdes ansvarlig for et vanskelig marked.

3.8.3 Meglers vederlag/honorar/utlegg

Klager på meglers vederlag, honorar og/eller utlegg kommer som oftest som en konsekvens av at klager føler han ikke har fått det han har betalt for. En årsak kan være at klager har måtte betale for mer enn avtalt eller at han ikke har fått igjen forventet pris for boligen og mener det er meglerens feil. Ved salg av bolig er det mye penger i omløp og selger forventer naturlig nok at han får det han betaler for. Et eksempel hvor megler har tatt betalt for mer enn avtalt er i saknr. 2017088 hos nemnda (eiendomsmeglingsnemnda, 2017, saknr. 2017088). Den

innklagede har tatt på seg oppdraget med å selge klagerens hytte til en fastpris. Det ble avholdt kun én fellesvisning, men megleren har hatt tre privatvisninger som han har tatt visningshonorar for per gang uten å ha avtalt dette med selgeren. I oppdragsavtalen står det at det skal faktureres for kroner 1500 per visning. Visningene hadde megleren tatt på eget initiativ og mente dette var etter avtalt salgsstrategi. Dette bestrider klager da han ikke ble informert og kunne derfor ikke ta stilling til om det var nødvendig med privatvisningene. Nemnda kommer frem til at klagen fører frem da det er megleren som er den profesjonelle part og burde ha dokumentert en slik avtale. Innklagede må betale tilbake det de har fakturert for de tre privatvisningene.

3.8.4 Budgivning

En budrunde kan gå raskt eller strekke seg over lengre tid. Dette avhenger av hvor mange og hvor ivrige budgiverne er, men også hvordan megleren håndterer situasjonen. Det å ta imot og formidle bud på en forsvarlig måte er en viktig del av megleroppdraget, dette står skrevet i eiendomsmeglingsforskriften § 6-3 første ledd. Dette er selve salget av boligen og det er derfor viktig å informere og holde alle interessenter orienterte. I sak nr. 2017053 har megleren blitt klaget inn på grunnlag av at han ikke fulgte opp en interessent som ville by mer enn hva boligen ble solgt for. Interessenten var ikke på visning, men hadde lastet ned autoprospektet og krysset av for at han ville oppdateres ved bud. Boligen var et tvangssalg og det måtte bli solgt raskest mulig. Det kom inn et bud på morgenen, og megleren anbefalte klageren å akseptere dette senere på ettermiddagen. Interessenten meldte sin interesse et par dager i etterkant men fikk da beskjed om at boligen var solgt. Klageren mener derfor at megleren må erstatte tapet, da han ikke orienterte alle interessentene, noe han hadde god tid til å gjøre under budgivningen. Innklagede så ikke på interessenten som seriøs da han ikke hadde meldt noe mer interesse enn å ha krysset av for at han ville oppdateres. Nemnda kommer frem til at saken fører delvis frem, megler har opptrådt i strid med god meglerskikk ved å ikke ha orientert alle interessenter på oppdraget, det er kritikkverdigg, for øvrig fører klagen ikke frem.

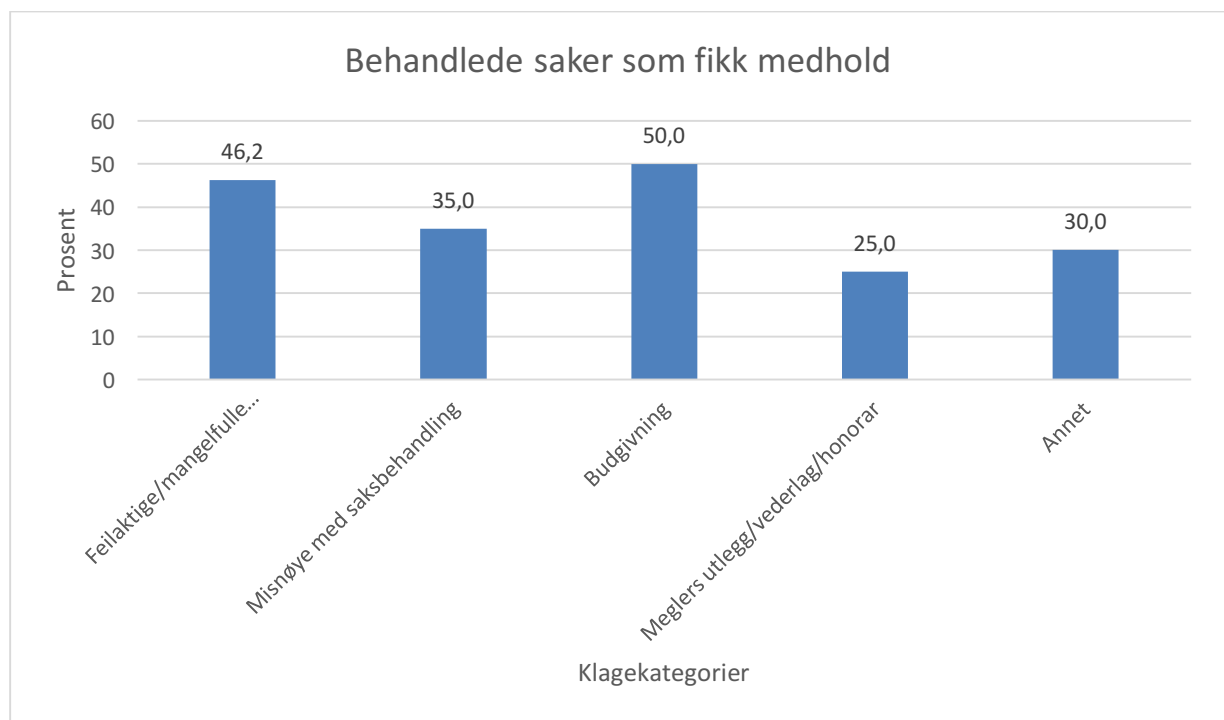
3.8.5 Annet

Behandlingsområdet “annet” er klagesaker på blant annet oppgjør, tvangssalg, tilbakehold av kjøpesum, lokkeprising og arealsvikt. Det er mange ting som partene i et salgsoppdrag kan føle at ikke er til forventningene og som de mener er klageverdigg. Vi legger merke til at utenom sakene vi har tatt for oss, så omhandler flere av sakene i arkivet til

eiendomsmeglingsnemnda om lokkeprising. Dette er noe som har vært et fokus i media de siste årene (Mordt, 2016). Boligprisen er satt lavt for å lokke til seg flere budgivere og derfor forhåpentligvis få en høyere pris for boligen. Grunnen til at det klages på dette kan være at budgiver har lagt inn et bud rundt prisantydning og selger ikke har akseptert. Noe som kan tyde på at de har satt boligprisen lavere enn hva selger egentlig ønsker å akseptere. Prisantydningen skal «ikke bevisst være satt lavere enn det selger på markedsføringstidspunktet er villig til å akseptere», jf. Bransjenorm for markedsføring (Forbrukertilsynet, s.a.) av bolig punkt 3.2.4. Ingen av klagesakene som omhandlet lokkeprising som ble behandlet i 2016 og 2017 har fått medhold.

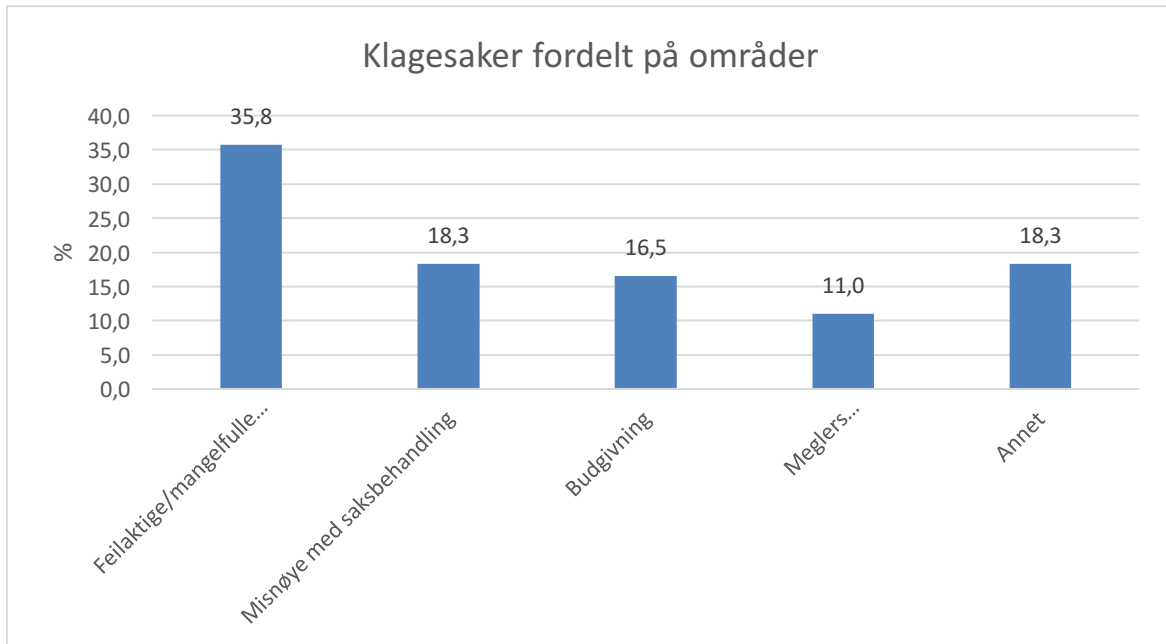
4. Statistikk

Vi har vært i kontakt med reklamasjonsnemnda for eiendomsmegling, og fikk tilsendt statistikken for antall klagesaker som ble sendt inn i 2017. Statistikken viser at nemnda mottok hele 280 skriftlige henvendelser i 2017. Av disse ble 25 saker avvist før nemndsbehandling og at 19 saker inngikk forlik før nemndsbehandling. Av disse tallene har vi laget et diagram som viser en oversikt over sakenes klageområde.



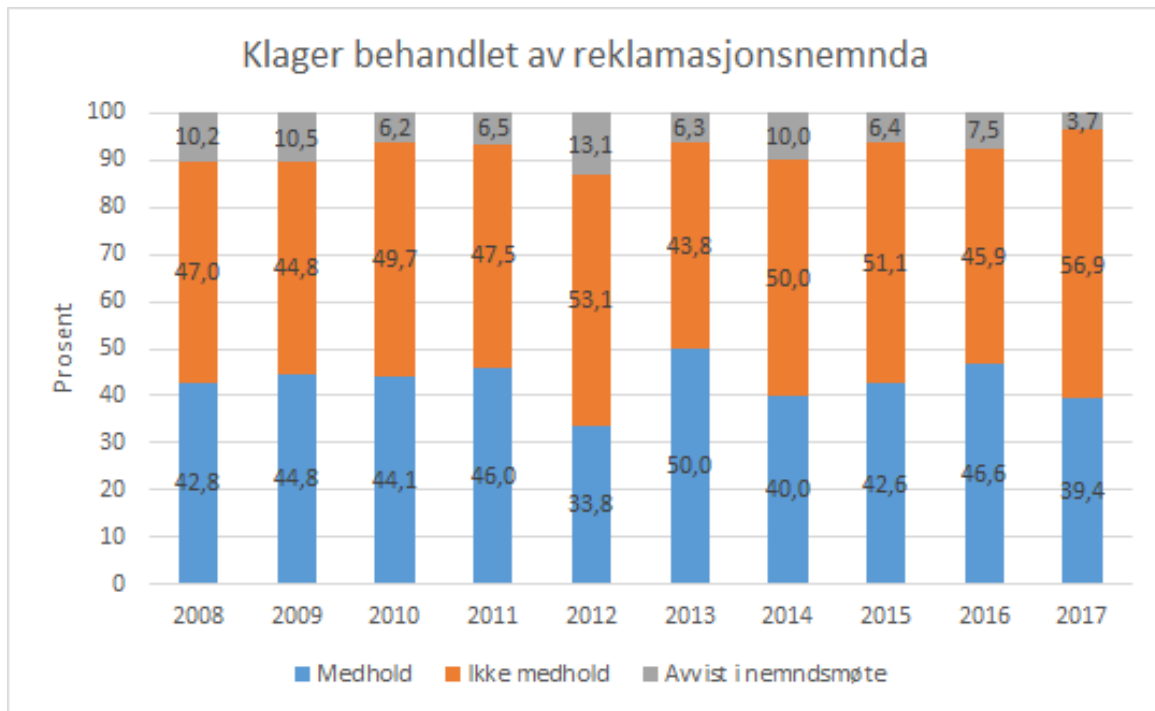
Figur 4.1: Prosentandel av klager som fikk medhold innenfor hver klagekategori i 2017

Figur 4.1 viser at minst halvparten av klagesakene innenfor hvert område ikke får medhold eller klagen blir avvist. Av alle klagesakene reklamasjonsnemnda behandlet i 2017 fikk 39,4 % medhold. Det betyr at klager som handler om feilaktige eller mangelfulle opplysninger ligger over snittet på prosentandelen som får medhold. Klager som handler om budgivning er det eneste området som har en høyere prosentandel med medhold enn feilaktige opplysninger. Meglers vederlag/utlegg/honorar har derimot den laveste prosent med medhold med 25 %, kun fem prosent mindre enn området annet med 30 % som kan være hva som helst innenfor oppdragets fase og karakter.



Figur 4.2: Antall klagesaker fordelt på områder i prosent.

I følge figur 4.2 er 35,8 % av alle klagesakene nemnda behandlet i 2017 feilaktige eller mangelfulle opplysninger. Det er over en tredel av alle klagen, og nesten dobbelt så mange som misnøye med saksbehandling eller annet, som er de to kategoriene med nest mest behandlede klager. Bortsett fra klagesaker om feilaktige eller mangelfulle opplysninger fordeler klagen seg relativt likt på de andre kategoriene. Figur 4.1 viser at feilaktige/mangelfulle opplysninger har den nest høyeste prosentandelen som har fått medhold av nemnda blant behandlede saker i 2017. 18 av 39 behandlede saker som omhandlet feilaktige/mangelfulle opplysninger fikk medhold. Dette området er det området som får inn både flest klager og er det området der klager får oftest medhold. Funnene i figurene 4.1 og 4.2 kan tyde på at megler i stor grad svikter på å informere partene om nødvendige opplysninger, eller ikke er tydelig nok ved utgivelse av informasjon.



Figur 4.3: Antall klagesaker fordelt på områder i prosent.

Figur 4.3 viser utviklingen i én ti års periode på klager behandlet av reklamasjonsnemnda. Klagesaker som fikk medhold, ikke medhold eller ble avvist av reklamasjonsnemnda har de siste ti årene holdt seg jevnt. Det er ikke noe klart mønster på oppgang eller nedgang av prosentandeler i løpet av denne ti års perioden.

5. Intervju

Vi leverte ut intervjuguiden til totalt ti eiendomsmeglere fordelt på de fire kontorene i Hedmark. Syv av de ti eiendomsmeglerne valgte å svare på intervjuet og sendte det til oss. Det vil si at vi har en svarprosent på 70 %. Det er en relativt høy svarprosent, noe som betyr at utvalget vårt er representativt. Fire av meglere har jobbet i over fem år, mens tre av dem har jobbet i under fem år som både eiendomsmegler og eiendomsmeglerfullmektig. Det vil si at meglere som har svart er relativt likt fordelt med tanke på erfaring som eiendomsmegler.

5.1 Meglernes svar

I denne delen av oppgaven vil svarene på intervjuet bli presentert, og rekkefølgen på spørsmålene er helt lik som i intervjuguiden.

5.1.1 Spørsmål 1

Det første spørsmålet meglere fikk var hvilke saker de tror hyppigst forekommer hos reklamasjonsnemnda. Respondentene fordelte seg på tre ulike svar, der fem av dem svarte at klagen som forekom hyppigst var feilaktige eller manglende opplysninger. De to andre svarene var saksbehandling/budrunde og god meglerskikk.

5.1.2 Spørsmål 2

Neste spørsmål er om meglere har opplevd at en av partene har klaget på noe i oppdragsfasen, og om denne klagen var rettet mot meglere selv, selger/kjøper eller til en ekstern part. En ekstern part er her takstmann, kommune fotograf eller lignende. Alle meglere hadde opplevd å motta en klage i løpet av en oppdragsfase, men bare seks av de syv spurte har opplevd å få en klage rettet mot seg selv som meglere. Respondentene som ikke har opplevd å få en klage mot seg har jobbet under fem år som meglere. Samtlige meglere har opplevd at en part har klagt på et eksternt organ.

5.1.3 Spørsmål 3

Det tredje spørsmålet går på om meglere kjenner de etiske retningslinjene for sitt meglerekontor. Seks av syv mener selv de har god kjennskap til meglerekontorets etiske

retningslinjer. Megleren som svarer at hun eller han har dårlig kjennskap til retningslinjene er den megleren som på forrige spørsmål ikke har opplevd å få en klage mot seg som megler.

Meglerne er også spurt om hvordan de håndterte klagen eller klagene med tanke på retningslinjene. Alle de seks meglerne som har opplevd å få en eller flere klager mot seg har svart at de mener de har fulgt retningslinjene ved klagehåndteringen. Videre har halvparten av de seks skrevet at de har håndtert klager sammen med daglig leder og fagansvarlig på meglerkontoret. Én av de seks har lagt til at det har vært en åpen dialog mellom alle parter i klagesaken.

5.1.4 Spørsmål 4

Neste spørsmål meglerne fikk var om de noen gang har opplevd at en klage om dem som megler har gått til et eksternt organ, som for eksempel reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester. De fire som har jobbet som megler i over fem år har opplevd at en klage har gått til et eksternt organ, mens de tre som har jobbet færre enn fem år har ikke opplevd det. Videre er det spurt om hva som skjedde med klagen når det havnet i et eksternt organ. Alle de fire meglerne skriver at sakene omhandlet manglende eller feilaktige opplysninger gitt til kjøper eller manglende oppfølging av selger. Ingen av de som har klaget har fått medhold, men enkelte av klagene har foretakene klart å inngå en avtale med en løsning som alle parter er fornøyd med.

Det at klager havner i et eksternt organ er det ingen megler som ønsker, og vi er derfor interessert i om hva meglerne har gjort for å unngå at en klage havner i et eksternt organ. Det viktigste ifølge alle sju meglerne for å slippe at en sak havner i et eksternt organ er å opptre ryddig i hele oppdragsprosessen. Videre har de skrevet at megler må opplyse alle parter alt megler vet noe om, og samtidig passe på at megler følger alle regler og retningslinjer. Alle meglerne er også opptatt av at megler skal følge opp alle partene slik at de føler seg ivaretatt.

5.1.5 Spørsmål 5

I følge reklamasjonsnemnda var over en tredel av alle klagesakene som nemnda behandlet i 2017 om manglende eller feilaktig informasjon ved salg av eiendom og bolig, og er dermed den kategorien med flest klagesaker. Meglerne er spurt om hvorfor de tror det er slik. Dette er det spørsmålet med størst variasjon av svar. Nær halvparten (tre av syv) mener at megler ikke undersøker opplysninger som er gitt godt nok, og at innhenting av nødvendig informasjon

går ofte alt for fort og lite nøyaktig. En av respondentene mener at det kan være selgers feil, at selger oppgir feil informasjon på grunn av for liten kunnskap om egen bolig. De siste tre respondentene oppgir at de tror det er mange meglere som “pynter” på de faktiske forholdene for å fremstille en bolig best mulig. Flere av meglerne tror også at selger ikke opplyser alle feil eller all negativ informasjon om boligen i frykt for at det skal bli vanskeligere å selge boligen eller at verdien skal synke.

5.1.6 Spørsmål 6

Det neste spørsmålet går på om meglerne mener at et større fokus på etiske retningslinjer vil kunne redusere antall klagesaker. De fire meglerne som har jobbet som megler i over fem år tror ikke det vil hjelpe. De tre meglerne som har jobbet under fem år mener at et større fokus på retningslinjene og rutiner kan føre til at megleren gjør en mer grundig jobb. En av dem legger også til at om alle meglerne informerte om boligen slik den faktisk er, vil en av tre klager forsvinne og salget vil heller ikke gå noe dårligere.

5.1.7 Spørsmål 7

Det siste spørsmålet er om meglerne ønsker å legge til noe mer som kan være relevant, og to av meglerne har ønsket det. Den første påpeker at det er viktig at det er et skille mellom faglige feil og klager på megler. Den andre mener at megler må ha fokus på mellommannsrollen og yte uhildet bistand.

6. Drøfting

I drøftingen knytter vi opp teorien mot våre undersøkelser og statistikken. Videre vil vi drøfte hvordan eiendomsmeglerne håndterer reklamasjonssaker. Til slutt vil vi komme med en oppsummering der vi kort gjennomgår drøftingene vi har gjort.

6.1 Reklamasjonsområdene

Tidligere i oppgaven har vi nevnt at de fleste sakene som reklamasjonsnemnda har behandlet i 2017 er feilaktige/mangelfulle opplysninger. Blant alle behandlede klager i 2017 var det kun 39,4 % som fikk medhold. Kategorien feilaktige/mangelfulle opplysninger ligger over snittet av klager som får medhold, kun kategorien budgivning har en høyere prosentandel med medhold. De fleste klagesakene som nemnda får inn til behandling får ikke medhold, og utgjør 60,6 % av alle saker som ble behandlet i 2017. Statistikken til reklamasjonsnemnda viser at feilaktige/mangelfulle opplysninger er det området som kjøpere og selger klager mest på. Over halvparten av innmeldte klagesaker på dette området får ikke medhold. En årsak til dette kan være at forbrukerne ikke er godt nok kjent med regelverket og hva opplysningene på boligen faktisk innebærer. En eiendomsmegler er som tidligere nevnt underlagt en undersøkelses- og opplysningsplikt, det samme er selger, og kjøper har en undersøkelsesplikt før inngivelse av bud. Brukte boliger er underlagt den kontraktsrettslige klausulen “solgt som den er”, og dette kan være en årsak til at kjøper ikke får medhold i større grad. De sakene som får medhold i kategorien feilaktige/mangelfulle opplysninger utgjør 46,2 %. De fleste respondentene i undersøkelsen svarte at de tror en årsak til at reklamasjonssaker oppstår, er fordi megler ikke gjør en grundig nok jobb i innhenting av opplysninger.

Ut fra intervjuene mener de fleste eiendomsmeglerne at de forsøker å finne en løsning med partene før havner i et eksternt klageorgan. Kommer ikke partene til enighet i møtet kan de ta saken videre til reklamasjonsnemnda. Flere av sakene som er presentert i oppgaven viser megleren tvilsom meglerskikk, spesielt med tanke på å vise omsorg for partene. Eiendomsmegleren bør informere partene på en bedre og grundigere måte for å unngå at det oppstår misforståelser eller at en av partene blir misfornøyd.

Blant de behandlede klagene i 2017 i reklamasjonsnemnda utgjør budgivning halvparten av klagene som har fått medhold. Budgivning for en eiendom er strengt regulert, og det er klare retningslinjer for hvordan budrunde skal holdes. Det foreligger krav om skriftlighet ved

inngivelse av bud, og megler må forholde seg til tydelige frister. Etter endt budrunde blir det utarbeidet en budjournal som er en dokumentasjon på når bud ble formidlet, størrelsesorden på budet og på hvilke vilkår avtalen ble akseptert på. Budjournalen gjør det enklere å se eventuelle feil som er blitt gjort i løpet av budrunden. De strenge kravene til utførelse av budrunde kan gjøre det enklere for nemnda å veie for og imot ved eventuell klagesak.

Klageområdet som omhandler misnøye med saksbehandlingen får 35 % av klagen medhold hos nemnda. En så lav prosentandel med medhold kan forklares med at klageren har opplevd noe han eller hun synes virker uetisk eller urettferdig som kan være vanskelig å bevise og trekke noen konklusjon på. Saken som vi tidligere presenterte som omhandlet misnøye med saksbehandlingen der selger klaget inn meglerforetaket til nemnda på grunn av bytte av ansvarlig megler, hele fem ganger på grunn av fusjon med et annet firma, fødselspermisjon, ferieavvikling og dårlig utførelse av oppdrag (sak nr. 2014104). I denne saken fikk ikke klager noe erstatning selv om nemnda var enig i at kontoret hadde opptrådt uprofesjonelt ved å bytte megler så ofte som de gjorde. Det var ikke noe rettslig grunnlag for å kunne kreve erstatning og de fikk kun medhold for at meglerkontoret hadde brutt det etiske ved god meglerskikk.

Meglernes vederlag/honorar/utlegg er klageområdet med den laveste prosentandel med medhold med kun 25 %. Vederlag og utlegg er noe som skal skrives ned og avtales ved oppdragsinngåelsen. Det står skrevet svart på hvitt hva selger og kjøper skal faktureres for. Hvorfor det klages på dette område kan være grunnet feiltolkninger og for dårlig opplysninger fra megleren sin side. Dette så vi også i eksempelet tidligere, hvor klagesaken var kommet inn til nemnda fordi megleren ikke hadde opplyst om privatvisningene utenom fellesvisningen av hytta. Siden dette heller ikke var avtalt at skulle faktureres fikk klager medhold i denne saken. I henhold til saker hvor det er tydelig at det er et brudd på avtalerettslige premisser og god meglerskikk, får forbruker i de aller fleste tilfeller medhold. En eiendomsmegler er den profesjonelle parten som vise omsorg for begge parter og ha kunnskapene som skal til for å kunne avhende en eiendom. I flere av sakene vi har plukket ut fra reklamasjonsnemnda er det tydelig at eiendomsmegleren kunne informert tydeligere ovenfor partene slik at misforståelser kunne blitt unngått. En eiendomsmegler kan også være forutinntatt i form av at de tar som selvfølge at partene besitter kunnskaper de ikke har. Ved inngåelse av oppdraget signerer selger på hva som skal faktureres og er derfor rettslig bindende til å betale dette, uavhengig om salget går lettere eller tyngre enn forventet. Dette ser vi at går igjen i flere av sakene i nemnda. Klageren i sak 2014071 synes salget gikk for raskt da boligen ble solgt allerede før første visning. At en eiendomsmegler har interessenter og budgivere før visning er noe de aller

flESTE mener er positivt. Klager mener dette gikk for raskt og enkelt i henhold til fastprisen han hadde signert for. Klager har selv godtatt budet før fellesvisningen slik at boligen ble solgt. Nemndas dom er at megler ikke kan anses for å ha gjort noe klageverdig. Saken fikk ikke medhold.

Når vi ser på de forskjellige behandlingsområdene til eiendomsmeglingsnemnda så er feilaktige/mangelfulle opplysninger det største området. Det er omfattende opplysninger som skal hentes inn ved salgsoppdrag. Det er trolig derfor dette er området med flest reklamasjonssaker, og det virker også som det er det vanskeligste for meglerne å håndtere. I følge intervjuene så hadde fem av syv av respondentene svart at de trodde opplysningssvikten var årsaken til de fleste reklamasjoner. Ingen av meglerne som har vært innklaget til et eksternt reklamasjonsorgan har opplevd at klager har fått medhold. Det kan tyde på at de håndterte saken så godt de kunne.

6.2 Krav til nemndsbehandling

Statistikken viser at nemnda mottok 280 skriftlige henvendelser i 2017. Av disse ble 25 saker avvist før nemndsbehandling, og 19 saker inngikk forlik før nemndsbehandling. Dette kan tyde på at de 25 klagenes ikke oppfylte kravene til nemndas utfyllingsskjema eller at det ikke var godt nok klagegrunnlag. De 19 sakene som inngikk forlik kan være saker hvor saken er blitt løst internt, slik at klager har trukket klagen.

6.3 Informantene

Det er en klar forskjell mellom meglerne som har jobbet i over fem år og de som har jobbet i under fem år. Meglerne som har jobbet i over fem år har alle mottatt klager og blitt innkalt til et eksternt klageorgan, og de er alle kjent med de etiske retningslinjene og rutineene for klagehåndtering hos sitt foretak. Et annet fellestrekk er at ingen av de mener at de kunne redusert innkommende klager ved å ha et større fokus på etiske retningslinjer.

Fellestrekkene hos de som har jobbet som eiendomsmegler i under fem år er at de har alle opplevd å få klage fra en av partene. De mener alle at feilaktige/mangelfulle opplysninger er typen klagesaker som forekommer hyppigst. I motsetning til de som har jobbet lenger enn fem år så har ingen av de blitt klaget inn til et eksternt klageorgan. De tror også at man ved fokus på retningslinjene vil kunne redusere antall klagesaker.

De som har kjennskap til retningslinjene har vært i et eksternt organ og har jobbet i mer enn fem år som eiendomsmegler. En årsak til dette kan være at de har blitt kjent med retningslinjene på grunn av behandling i nemnda. Sannsynligheten for at en eiendomsmegler som har jobbet i over fem år har mottatt en klage, er dessuten større enn en som har jobbet i under fem år. Et interessant funn vi har gjort er at de eiendomsmeglerne som har jobbet i under fem år, verken har vært i behandling hos nemnda eller har kjennskap til retningslinjene for reklamasjonshåndtering. Siden de også svarer at feilaktige/mangelfulle opplysninger forekommer hyppigst er dette klagene de også vil kunne redusere mest ved at meglerne er mer nøye. Det kan virke som at de som har blitt klaget inn har fulgt alle retningslinjer de kunne og at arbeidet de gjorde var etter boken, men at de allikevel endte opp med å bli klaget inn til nemnda. Det kan være at de etter erfaring opplever at selv med etter å ha utført en god jobb kan oppleve misfornøyde parter som de ikke kommer til enighet med.

6.4 Reklamasjonshåndtering

Funnene vi har gjort viser at eiendomsmeglerne generelt sett forsøker å komme til en enighet med parten, før en eventuell nemndssak. Det virker som de ulike kontorene har gode rutiner for håndtering av reklamasjonssaker. De aller fleste sakene får ikke medhold hos nemnda. Sakene går til nemnda fordi klageren er misfornøyd med noe i forbindelse med kjøpet/salget og partene oppnår ikke enighet.

I det eiendomsmeglerne mottar en henvendelse om klage eller reklamasjon forsøker de å høre hva klageren har å si. De ønsker her å kartlegge klagegrunnet og hvordan denne kan løses. Informantene har opplyst at de håndterer klagene sammen med daglig leder og fagansvarlig. Dette opplyser de er i henhold til kontorets retningslinjer. Ved å håndtere klagesaken sammen med daglig leder og fagansvarlig, er det en styrke for meglerforetaket for å sikre seg at håndteringen foregår i henhold til retningslinjer og gjeldende lovverk. Det er også en trygghet for eiendomsmegleren at han ikke står alene i klagesaken. Selv om kun en av informantene har lagt til en tilleggs kommentar om at de har vært i en åpen dialog med alle partene i klagesaken, er dette også noe som er en viktig del av retningslinjene og i henhold til å vise omsorg for parten, jf. eiendomsmeglingsloven § 6-3 første ledd. Når eiendomsmegleren får inn en klage er det av god meglerskikk at man er ansvarsbevisst. Det vil si å stå ansvarlig for eventuelle feil som er gjort og være åpen for kritikk fra partene. Dette er også noe vi burde ha spurt om i intervjuet, da det er en viktig del av reklamasjonshåndteringen og generelt god

meglenskikk. Alle syv informantene har også svart at det viktigste for å unngå klagesaker og havne i et eksternt klageorgan, er å opptre ryddig og profesjonell i hele oppdragsfasen. Dersom partene ikke oppnår enighet ved å fulgt instruksene over, kan saken gå til nemndsbehandling og det blir da opp til nemnda å bestemme utfallet av saken.

Statistikken fra nemnda er klar på at det er mange reklamasjonssaker som blir meldt inn ved avhending av brukte boliger. Som et ledd i prosessen for å sikre partene kan boligselger og boligkjøper tegne hver sin forsikring. Ved oppdragsinngåelse får boligselger tilbudet om å tegne boligselgerforsikring. Selgeren har dermed muligheten til å dekke sitt mangelsansvar han kan komme i etter avhendingsloven. Ved kontraktsmøte får boligkjøperen tilbud om å tegne boligkjøperforsikring. Forsikringene til kjøper og selger skal sikre partene i en eventuell tvistesak. Ved å tegne en slik forsikring får partene profesjonell rådgivning. I denne prosessen vil det gis konkrete vurderinger om det er hold i saken og om det er noe en kan gå videre med. Det kan være lettere å forholde seg til en profesjonell part, både for megleren og partene i en klagesak. Vi ser nå at dette er noe vi med fordel kunne spurt meglerne om i intervjuene vi ga ut. Dette er fordi det konkret går på klagehåndtering og hvem klagerne er i kontakt med i en reklamasjonsprosess. Ved å koble inn profesjonell bistand vil det også kunne gjøre det vanskeligere for en eiendomsmegler å gjøre feil med overlegg.

Vi har ingen statistikk på hvor mange saker som blir løst før saken kommer til nemnda. Sannsynligheten for at det er en del saker som inngår forlik før nemndsbehandling er høy. Vi tror eiendomsmeglingsforetakene forsøker å kompensere partene dersom en representant fra eiendomsmeglingsforetaket har gjort en feil. Dette for å unngå negativ omtale og dysse ned saken. Vi har også grunn til å tro at mange av sakene kunne blitt løst før saken kommer opp til nemnda. Et mulig eksempel på dette er sak nr. 2017088. I denne saken tok eiendomsmegler betalt for tre privatvisninger som ikke var avtalt med selger. Selger fikk i denne saken medhold og eiendomsmeglingsforetaket måtte tilbakebetale kr. 4.500,- for de tre privatvisningene. Vi kjenner ikke til omstendighetene ved saken, men vi mener denne saken kunne vært løst om eiendomsmegleren hadde vært mer åpen for kritikk når det gjelder opplysningsplikten. Her mener vi at eiendomsmegleren og eiendomsmeglingsforetaket kunne erkjent at de ikke hadde opplyst om privatvisningene godt nok og tilbakebetalt beløpet før saken gikk til nemnda. Det er en liten pris å betale for å kunne bevare en fornøyd kunde og foretakets omdømme.

6.5 Oppsummering

De fleste klagesakene som reklamasjonsnemnda får inn handler om feilaktige/mangelfulle opplysninger og klager ved budgivning. Dette er områdene som har størst medholdsandel. Allikevel får kun en tredjedel av alle sakene som kommer inn til reklamasjonsnemnda medhold. Blant eiendomsmeglerne som har jobbet i over fem år hadde alle blitt innklaget til et eksternt klageorgan. Ingen av eiendomsmeglerne opplevde at klager fikk medhold. Ingen av eiendomsmeglerne som har jobbet i under fem år har opplevd å blitt klaget inn til et eksternt klageorgan. Kontorene har gode rutiner for reklamasjonshåndtering sammen med daglig leder og fagansvarlig. De forsøker å komme til enighet med partene i en åpen dialog for å løse tvistesakene, slik at det ikke går til reklamasjonsnemnda.

7. Konklusjon

Hvordan håndterer eiendomsmeglere reklamasjonssaker ved kjøp/salg av fast eiendom?

Gjennom oppgaven har vi presentert og gjennomgått flere klagesaker fra de ti siste årene, med spesielt fokus på fjoråret, som er behandlet i reklamasjonsnemnda. Dette valgte vi å gjøre for å se hvordan eiendomsmeglere håndterer reklamasjonssaker. Ved bruk av intervju skjemaer har vi fått innblikk i eiendomsmeglerens perspektiver rundt reklamasjonshåndteringen. Flere av eiendomsmeglerne mener selv de forsøker å komme til en enighet med parten, hvor de kaller inn til et møte for å komme til kjernen i problemet. Flere av eiendomsmeglerne nevner også at de velger å kalle inn daglig leder eller fagansvarlig for å hjelpe til å løse problemet. Dette er i henhold til foretakenes retningslinjer for klagebehandling. Eiendomsmeglerne sier selv at de tror den største årsaken til klagesaker er på grunn av feilaktig/mangelfulle opplysninger og enkelte av respondentene sier at slike saker oppstår fordi megleren selv gjør en for dårlig jobb ved innhenting av opplysningene. Eiendomsmeglerne som har jobbet i over fem år har alle vært innklaget til reklamasjonsnemnda, mens de som har jobbet i mindre enn fem år, har ikke vært innklaget til nemnda. Vi tror at de mer uerfarne eiendomsmeglerne benytter seg i større grad av ressursene på kontoret for å bistå i oppdragsfasen. De mer erfarne meglerne tror vi gjør ting mer på rutine og har en høyere selvstendighet i arbeidet, som igjen kan resultere i at megleren overser eller glipper på relevant informasjon som er vesentlig for en kjøper å vite om. I disse antagelsene har vi ingen teori, praksis eller statistikk å henvise til, så dette blir ren spekulasjon. I utarbeidelsen av intervjuguide, ser vi i etterkant at det er flere spørsmål vi kunne stilt annerledes eller lagt til. Med det mener vi hvorvidt eiendomsmegleren har hatt en åpen dialog med partene i klagesaken, og om eiendomsmegleren er åpen for kritikk til eget arbeid. Disse spørsmålene går direkte på håndteringen av reklamasjoner, god meglerskikk og omsorgsplikten til den enkelte megler i forhold til eget arbeid.

Litteraturliste

- Anderssen, H.B. (2008). *Avhendingsloven: Med kommentarer*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Benestad, H., Bråthen, T. & Fjeldheim, P.A. (2015). Tilstandsrapporter i boligomsetningen – meglers plikter og selgeransvaret. *Tidsskrift for eiendomsrett*. 01/2015
- Bråthen, T. & Solli, M.R. (2011). *Lærebok i praktisk eiendomsmegling: Del 1* (Rev. utg). Oslo: Norges eiendomsmeglerforbund.
- Eiendomsmeglingsloven. (2007). *Norges Lover* [LOV-2007-01-01-8]. Oslo, Oslo, Norge: Fagbokforlaget.
- Forbrukertilsynet (s.a.). *Bransjenorm for markedsføring av bolig*. Hentet fra: <https://www.forbrukertilsynet.no/lov-og-rett/veiledninger-og-retningslinjer/bransjenorm-markedsforing-bolig>
- Johannessen, A., Tufte, P.A. & Christoffersen, L. (2010). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (4. utg.). Oslo: Abstrakt forlag.
- Mordt, H. (2016) *Mindre bruk av lokkeprising*. Hentet fra: <https://www.nrk.no/ostlandssendingen/mindre-bruk-av-lokkeprising-1.13221513>
- Norges Eiendomsmeglerforbund (2015). *Håndbok 2015*. Årgang 35. Oslo: Norges Eiendomsmeglerforbund.
- Pihl, C. (2016). *Dette er eiendomsmeglerens ansvar*. Hentet fra: <http://www.bolig360.no/slik-selger-du-bolig/dette-er-eiendomsmeglerens-ansvar/>
- Reklamasjonsnemda for eiendomsmeglingstjenester (s.a a). *Hva kan det klages på*. Hentet fra: <http://eiendomsmeglingsnemnda.no/hva-kan-det-klages-pa>
- Reklamasjonsnemda for eiendomsmeglingstjenester (s.a b). *Hvem kan klage*. Hentet fra: <http://eiendomsmeglingsnemnda.no/hvem-kan-klage>
- Reklamasjonsnemda for eiendomsmeglingstjenester (s.a c). *Litispens*. Hentet fra: <http://eiendomsmeglingsnemnda.no/litispens>

Reklamasjonsnemda for eiendomsmeglingstjenester, (2014) *Reklamasjonsnr. 2014104*.
Hentet fra: <http://eiendomsmeglingsnemnda.no/arkiv/17363>

Reklamasjonsnemda for eiendomsmeglingstjenester, (2017) *Reklamasjonsnr. 2017087*.
Hentet fra: <http://eiendomsmeglingsnemnda.no/arkiv/18715>

Reklamasjonsnemda for eiendomsmeglingstjenester, (2017) *Reklamasjonsnr. 2017088*.
Hentet fra: <https://eiendomsmeglingsnemnda.no/arkiv/18717>

Reklamasjonsnemda for eiendomsmeglingstjenester, (2017) *Reklamasjonsnr. 2017053*.
Hentet fra: <https://eiendomsmeglingsnemnda.no/arkiv/18618>

Vedlegg 1

Informasjonskriv

Vi er to studenter på Høgskolen i Innlandet som våren 2018 skal levere vår bachelor i eiendomsmegling. I den anledning skal vi gjennomføre skriftlige intervjuer av meglere om klagesaker og eksterne organer, både det etiske rundt håndteringen og det rent praktiske.

For vårt bachelor-prosjekt er det helt avgjørende å få meglers perspektiv på klagesaker. Sammen med statistikk fra reklamasjonsnemnda vil dette utgjøre datagrunnlaget i vår bachelor som er helt nødvendig for å kunne skrive en god og nyttig oppgave.

Vedlagt intervjuet ligger det en ferdig adressert og frankert konvolutt som ferdig intervju kan sendes i. Intervjuene blir lagret hos en av oss til oppgaven er godkjent, etter godkjenning vil alle intervjuene makuleres. Intervjuet gjøres helt anonymt. Ved bruk av vedlagt konvolutt vil ikke dataene være mulig å spore opp til deg eller ditt meglerkontor. Vi ber derfor om at du ikke oppgir noen personopplysninger om deg selv eller andre for å sikre full anonymitet.

Du velger selv om du vil skrive for hånd eller på data. Velger du å skrive på data må du skrive det ut å sende det til oss via brev.

Det er helt frivillig å være med på intervjuet, og du kan når som helst trekke deg fra intervjuet uten å oppgi grunn.

Intervjuet har en varighet på rundt 10-15 minutter.

Har du spørsmål om intervjuet eller deltakelsen kan du kontakte Sindre Ilseth Heia, tlf: 915 95 510

Vi ber om at du sender intervjuet innen 19.mars.

Tusen takk for deltakelsen!

Med vennlig hilsen

Camilla Engelhardt og Sindre Ilseth Heia

Vedlegg 2

Intervjuguide

Har du jobbet som eiendomsmegler i under eller i over fem år?

1. Av alle klagesakene som kommer inn til reklamasjonsnemda for eiendomsmegling angående boligkjøp og -salg, hvilken form for klagesaker tror du forekommer hyppigst, og hvorfor?

2. Har du opplevd at en av partene har klaget på oppdragsfasen?

- Hvis ja, var denne klagen rettet til deg som megler, selgeren eller til en ekstern part som for eksempel takstmann, kommune, fotograf eller andre?

3. Hvor godt kjenner du til ditt meglerkontors etiske retningslinjer?

- Hvordan håndterte du klagen/klagene med tanke på retningslinjene?

4. Har du noen gang opplevd at en klage har gått til et eksternt organ, for eksempel reklamasjonsnemda for eiendomsmegling?

- Hvis ja, hva var årsaken til at saken gikk til et eksternt organ?
- Hva har du eventuelt gjort for å unngå at en klage har havnet i et eksternt organ?

5. Over en tredel av alle klagesakene i 2017 handler om manglende eller feil informasjon ved salg av eiendom og bolig, og det er klart den kategorien med flest klagesaker. Hvorfor tror du det er slik?

6. Tror du et større fokus på etiske retningslinjer vil kunne redusere antall klagesaker? Begrunn svaret.

7. Er det noe du ønsker å legge til som er relevant for dette temaet?

Vedlegg 3

Statistikk fra Reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester

Statistikk for Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Saksmengde mottatt det enkelte år:													
Totalt antall mottatte skriftlige henvendelser	450	462	ca 450	ca 450	ca 400	ca 400	ca 370	ca 280	ca 250	ca 250	ca 225	ca 210	ca 280
Antall saker registrert for behandling	193	182	232	234	186	188	190	182	154	182	179	170	207
Antall saker forlikt for nemndsbehandling	44	37	47	53	39*	-	-	28	34	18	20	45	19
Antall avvist for nemndsbehandling													25
Antall avvist ikke betalt													4
Nemndsbehandling:													
Antall saker behandlet i nemnda det enkelte år													
Behandlet	81	163	172	166	143	145	139	160	96	100	141	133	109
Herav:													
- Medhold	17	38	65	71	64	64	64	54	48	40	60	62	43
- Ikke medhold	56	98	101	78	64	72	66	85	42	50	72	61	62
- Avvist i nemndsmøte	8	27	6	17	15	9	9	21	6	10	9	10	4
	21 %	23,3%	37,8%	42,8%	44,8%	44,1%	46%	33,8%	50 %	40 %	42,6%	46,6%	39,4%
Gj.sn. saksbehold tid alle saker behandlet i år													
- justert for saker stilt i bero	184	179	148 d	127 d	117	128	154	131	119	154	170	125	107
	179	141 d	124 d	124 d	112	128	-	128	115	152	168	122	105
Klager innkommet/datert og behandlet det enkelte år:													
Behandlet	149	133	129	120	102	111	97	113	64	60	93	89	85
Herav:													
- Medhold	37	28	53	53	47	53	41	35	34	25	39	43	35
- Ikke medhold	96	92	72	50	45	52	51	60	25	29	47	39	48
- Avvist i nemndsmøte	16	13	4	17	10	6	5	18	5	6	7	7	2
Medholdsprosent i forhold til antall saker behandlet for det enkelte år	24,8%	21 %	41 %	44,2%	46,1%	47,7%	42,3%	31 %	53,1%	41,7%	41,9%	48,3%	41,2%
Gjennomsnittlig saksbehold tid innk./beh. i år													
- justert for saker stilt i bero			143 d	123 d	104	129	143	119	116	140	151	111	100
			124 d	123 d	102	129	-	119	116	140	148	111	99
Avgjørelser ikke etterkommet	2	4	5	4	2	4	3	1	1	2	3	2	3

Avgjørelser ikke etterkommet:

2014: Sakene 2013134 og 2013141 den siste illevel etterkommet
2015: 2014168,2014176,2015001
2016: 2015107 og 2015155
2017: 2017056, 2017109 og 2017144

(Differanse i antall saker tidligere meddelt medio desember og 31. desember skyldes sak 2014102 som var oppført med feil behandlingsdato. Riktig beh.dato: 9. mars 2015)

Antall registrerte saker i 2017 [et. høgskole](#) enn de siste årene. Dette skyldes at formelle klager som ikke kan tas til behandling blir registrert.

K:\Diverse\Antall formidlinger RJE.doc sist endret 24. april 2018]