

Instruks for Norges Eiendomsmeglerforbunds forbrukerrådgiver i bolighandelen

Faglig del: Om forbrukerkontakten, uavhengighet og taushetsplikt

1. Forbrukerrådgiveren skal informere og veilede om spørsmål knyttet til bolighandel og eiendomsmegling. Tjenesten er gratis for forbrukere.
2. Forbrukerrådgiveren skal gi objektiv informasjon og veiledning til forbrukere for å skape større trygghet for forbrukere i bolighandelen.
3. Informasjon og veiledning gis uavhengig av NEF, og etter forbrukerrådgiverens beste faglige skjønn.
4. Forbrukerrådgiveren har ingen avgjørelsesmyndighet, men kan etter en konkret vurdering råde forbrukeren til å gå videre med saken, for eksempel til Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglertjenester.
5. Forbrukerrådgiveren skal bevare taushet om hvem som tar kontakt for å få informasjon og veiledning. Det kan imidlertid etter en konkret vurdering – i forståelse med forbrukeren - bli aktuelt for forbrukerrådgivere å ta kontakt med aktuelle medlemmer /foretak.

Spørsmålene som stilles skal så langt det lar seg gjøre publiseres i anonymisert form.