



ADVOKATFORENINGEN

## **Erfaringer fra Meklingsprosjektet 2020**

Et pilotprosjekt mellom Advokatforeningen,  
Meklingscenteret og HELP forsikring i 2020



# Erfaringer fra Meklingsprosjektet 2020

Denne rapporten oppsummerer erfaringene fra Meklingsprosjektet. Meklingsprosjektet er et pilotprosjekt som ble opprettet av Advokatforeningen og Meklingssenteret i samarbeid med HELP Forsikring. I prosjektet ble kunder hos HELP med egnede saker henvist til Meklingssenteret. Sakene var dekket under HELPs advokat- eller boligkjøperforsikringer, og favnet ulike rettsområder som barne-, familie- og arverett, samt fast eiendoms rettsforhold. Prosjektet ble startet i april 2020 og avsluttet i mars 2021. Denne rapporten er datert 23.april 2021.

Av de sakene som ble meklet var det bare 16 % som ikke ble løst. Ressursbruken i form av advokatutgifter og tidsbruk hos partene var vesentlig lavere ved mekling, enn i tilsvarende saker som tidligere endte i retten. Erfaringene fra prosjektet har vært så positive at HELP fortsetter å sette ut saker til mekling også etter prosjektets slutt, og satser på økt bruk av digital mekling framover. Denne rapporten utdyper resultatene av prosjektet, og gir en beskrivelse av de utfordringer og løsninger som ble funnet underveis.

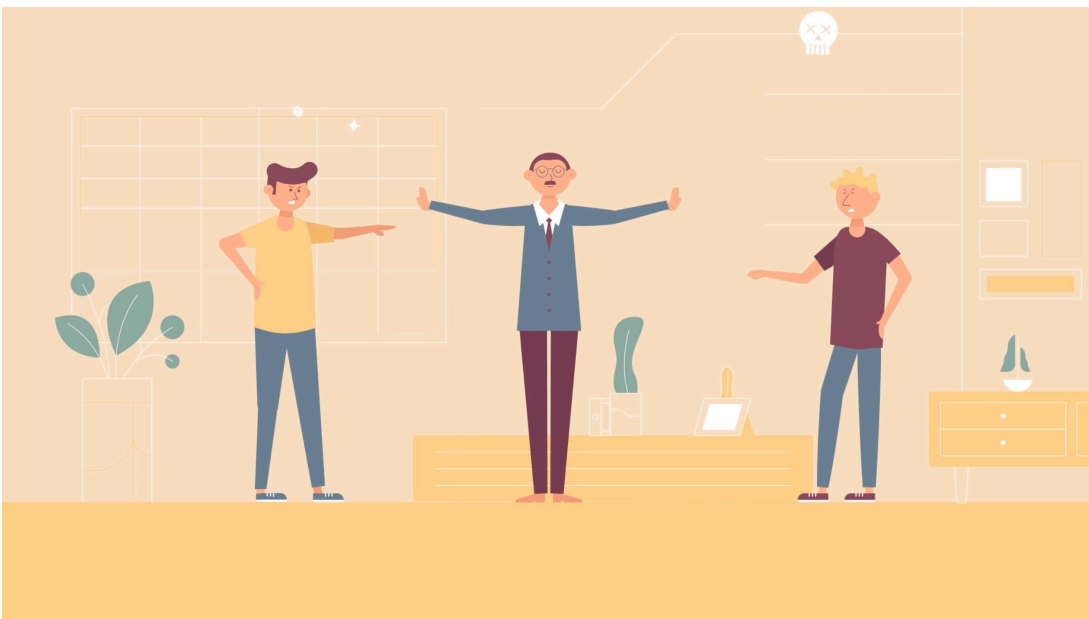
---

## Innhold

- s. 3 **1.** Hva er mekling?
- s. 4 **2.** Bakgrunn for samarbeidet
- s. 6 **3.** Gjennomføring av meklingen i pilotprosjektet
- s. 12 **4.** Resultater og statistikk
- s. 18 **5.** Kostnader til meklingen
- s. 19 **6.** Oppsummering

# 1. Hva er mekling

Mekling er en strukturert prosess for å løse konflikter. Store Norske Leksikon definerer mekling som en konfliktløsningsmetode hvor en upartisk tredjeperson (en mekler) legger til rette for dialog og forhandling mellom partene. Mekleren bestemmer ikke hvordan konflikten løses, men skal hjelpe partene til å bli enige om en løsning. Mekling kan derfor også defineres som assisterte forhandlinger.



---

De fleste konflikter kan mekles, med unntak av straffesaker.

---

## 2. Bakgrunn for samarbeidet

Advokatforeningen har i mange år arbeidet systematisk for å fremme økt bruk av mekling i Norge. Advokatforeningens meklingsutvalg bestemte seg i 2013 for å lage en helt ny og omfattende sertifiseringsordning for advokater i mekling. Etter en lengre sonderingsprosess landet utvalget på et samarbeid med CEDR, Centre for Effective Dispute Resolution. CEDR bistod utvalget med å utvikle et opplegg for kurs over fem dager, med en stor andel praktisk trening og en avsluttende eksamen. Det første kurset ble holdt av Meklingsakademiet ved Juristenes utdanningsenter i mars 2016. Siden den tid har meklingsutvalget i Advokatforeningen sertifisert ca. 140 meklere etter bestått eksamen på Meklingsakademiet.

Målgruppen for kurset og sertifiseringen er hovedsakelig advokater, men det er et ønske om i økende grad å involvere personer med annen fagbakgrunn. Etter bestått kurs har meklerne mulighet til å få praktisk erfaring ved å være med erfarne meklere i deres mekling, som såkalt medmekler.

---

Meklingscenteret ble opprettet i 2019. Senteret tilbyr sine tjenester via Mekling.no, og ble etablert i samråd med Advokatforeningen og store private og statlige virksomheter, Standard Norge og flere norske universiteter. Senteret har som mål å tilby en raskere, bedre og billigere konflikthåndtering enn det man kan få i rettsapparatet.

---

I begynnelsen av 2020 innledet Advokatforeningen et pilotprosjekt i samarbeid med HELP Forsikring. Prosjektet gikk ut på at HELP Forsikring kunne foreslå advokatmekling for sine kunder i saker hvor de mente partene ville være tjent med dette. Om kunden responderte positivt på forslaget ble saken videresendt til Meklingscenteret som henviste saken videre til en sertifisert mekler. Formålet med prosjektet fra Meklingscenterets side var få synliggjort fordelene med mekling, når det gjaldt kostnader, brukertilfredshet, kvalitet og fleksibilitet når det kommer til løsninger, og effektivitet i saksbehandlingen. HELP sitt formål med prosjektet var å kunne tilby sine kunder et godt alternativ til annen form for tvisteløsning uten å måtte stå i lange og konfliktskapende prosesser.

Meklingscenterets tjenester ble gjort kostnadsfritt for pilotprosjektet. Selve kostnaden til mekler som honorar og direkte kostnader ble håndtert separat i avtale mellom meklerne og HELP. Det skulle tilstrebes et prissystem som var forutsigbart, gjerne i form av stykkpris eller et visst antall timer. Honoreringen er nærmere omtalt i punkt 5 om kostnader.

Det ble avtalt jevnlig møter for å sikre fremdrift, erfaringer og samarbeidsforhold. Det ble organisert et system for tilbakemelding fra meklingen slik at det ble mulig å opprette en erfaringsbase. Denne erfaringsbasen danner grunnlaget for denne rapporten.

---

Nabotvister er eksempel på saker som med fordel kan sendes til mekling. Man skal jo som oftest fortsette å være naboer...

---



### 3. Gjennomføring av meklingen i pilotprosjektet

En effektiv meklingstjeneste forutsatte at det ble opprettet gode kommunikasjonslinjer og at tilgangen på meklere var god nok. Fremgangsmåten beskrevet her ble utarbeidet med tanke på at henvisning til en ekstern mekler fra HELP skulle oppleves så «sømløst» som mulig, og at kunden i størst mulig grad skulle oppleve at konfliktløsningen ble håndtert profesjonelt og tilfredsstillende. Fremgangsmåten ble revidert underveis i prosjektet.

Det var et uttalt ønske fra HELP at det skulle testes ut digital mekling. At landet ble stengt ned den 12. mars 2020 på grunn av koronasmitte aktualiserte denne utprøvingen. Omtrent en tredjedel av meklingene ble gjennomført ved hjelp av fjernmekling, resten ble gjennomført med fysisk oppmøte.

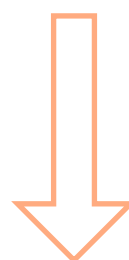
#### **Det ble utviklet en veileder for meklingsprosessen, hvor fremgangsmåten var som følger:**

Hver sak startet med at HELP fikk en **henvendelse fra forsikringstaker** om at denne ønsket å benytte sin rettshjelpsforsikring. HELP foretok deretter en første vurdering av saken og anbefalte at saken skulle mekles dersom de mener kunden kan være tjent med dette og samtykker. HELP utarbeidet deretter en enkel **saksfremstilling** med kontaktinfo til partene og beskrivelse av godtgjørelse til mekler. Saksfremstillingen ble så sendt til Mekling.no.

Dersom begge parter samtykker til mekling foreslo Mekling.no en mekler for partene. Mekler ble fortrinnsvis bli valgt etter geografiske kriterier for at partene skulle slippe å reise langt, sakens rettsområde ble også sett opp imot de ulike meklernes kompetanse. Mekling.no kontaktet så mekler og oversendte saksfremstillingen.

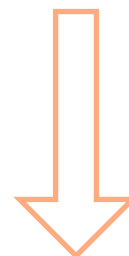
Det viste seg ofte å være behov for **å forklare mekling som prosess** til en av partene. Motparten til HELPs forsikringstaker kjente ikke nødvendigvis til mekling som metode, eller i det hele tatt konfliktsituasjonen og motpartens krav. Det kunne også være ren uvillighet til å delta i konfliktløsning. Det ble vurdert slik at meklerne ikke burde stå for denne innledende informasjonen. Dette fordi en mekler skal være objektiv og uavhengig overfor partene. Utfordringen ved å skulle «frem snakke» mekling til den ene parten vil kunne rokke ved en meklers uavhengighet. Derfor ble dette håndtert av Meklingscenteret. Prosessen ble håndtert av sekretariatet i Mekling.no, eventuelt i samråd med HELP og mekler etter en konkret vurdering. Det følger av advokatmekling som metode at hele prosessen var frivillig og at partene kunne når som helst trekke seg fra meklingen.

**Mekler tok så ta kontakt med begge parter.** Denne første kontakten ble gjort ved at mekleren ringte hver av partene omtrent samtidig, men hver for seg. Samtalen inneholdt en introduksjon, litt informasjon om mekling som prosess, og en presisering av meklers nøytralitet. Formålet med den første samtalen var å bygge tillit, samt å undersøke om partene ønsket mekling, samtidig som det ble informert om den videre prosessen. Selve tvisten ble ikke omtalt i samtalen, men kun prosessen for gjennomføringen. Mekler bekreftet deretter avtalen om tid og sted, og informasjon om mekling ble gjentatt skriftlig.



### 3. Gjennomføring av meklingen i pilotprosjektet

Mekleren ba deretter partene lage et partsinnlegg med dokumentasjon, som ble videreformidlet til den andre parten. Dette ble gjort noenlunde på likt til de to partene, gjerne ca. 1-2 dager før meklingen, slik at partene fikk tid til å forberede seg. Mekleren presiserte at dersom man ønsket å holde noe for seg selv så skulle dette ikke komme frem i partsinnlegget. Det ble også avtalt en tidsramme for meklingen. Mekler avgjorde i fellesskap med partene hvor vidt meklingen skulle gjennomføres fysisk, eller via telefon eller internett. Se nærmere om sjekkliste ved digital gjennomføring nedenfor.



**Bistand fra advokater og andre.** Hvis partene ble bistått av advokater ellers i prosessen, ble det tilstrebet at disse ikke skulle delta i selve meklingen. Hvis de likevel skulle delta ble det jobbet med å sikre at advokaten forstod egen rolle i meklingen. Advokater er utdannet til å være partsrepresentanter for klienter i rettsprosesser. I mekling er advokatens rolle annerledes og mye mer dempet. Meklingen styres av partenes interesser og både partene og mekleren kan trekke inn andre forhold, enn det som er juridisk relevant. Det er i stor grad partene selv som har eierskap til den reelle konfliktløsningen. Det ble derfor viktig at advokatene kjente til dette hvis de skulle delta i meklingen. Dersom partene valgte å ta med seg advokater måtte de også dekke utgiftene til dem, noe som selvsagt fordyret prosessen.

Hvis først én advokat skulle være til stede under meklingen, ble det tilstrebet at begge parter skulle være representert ved advokat, for å sikre balansen mellom partene. Det var tilfeller hvor den ene parten ønsket at familiemedlemmer eller andre skulle bistå dem. Dette kunne gi mekleren enkelte utfordringer. Tilbakemeldinger fra meklerne peker mot at best resultat oppnås dersom eventuelle personer som bistår ikke selv er personlig involvert i konflikten. Erfaringsmessig ga det best resultat dersom partene møttes alene, og fikk nøytral bistand av mekleren. I noen tilfeller kunne det likevel være en fordel å trekke inn andre personer. Dette kunne særlig være relevant dersom partene trengte støtte til å motstå utilbørlig press fra mekler, i retning av å forlike saken. I tilfeller hvor mekling kun ble godtatt dersom en av partene fikk bistand fra andre, ble det gjort en konkret vurdering fra mekler om hvorvidt mekling i det hele tatt skulle gjennomføres.

Ved enighet ble det satt opp en **meklingsprotokoll** mellom partene. Denne ble utarbeidet og signert ved meklingens slutt mens partene var til stede. Ved fjernmekling var det et alternativ at partene fikk tilsendt protokollen digitalt, skrev ut denne, signerte på en utskrift som de deretter avfotograferte og sendte tilbake som bekreftelse. Alternativt ble bekreftelse gitt via e-post eller SMS. Andre former for digital signatur ble også brukt.



Meklerne påpekte i sine tilbakemeldinger at det viktigste var at mekler selv hadde god kompetanse på metoden som ble brukt, og kunne sikre at protokollen ble signert også dersom partene opplevde tekniske problemer. Det ble gjerne utarbeidet en protokoll ved avslutning, også når enighet ikke forelå. Dette fordi en felles forståelse om hvor partene stod ved avslutning kunne være nyttig å ha dokumentert også i slike tilfeller. I en del saker kan slik dokumentasjon hjelpe partene i å enes om meklingsresultat ved en senere anledning.

### 3. Gjennomføring av meklingen i pilotprosjektet

Meklingsprotokoll ble ikke sendt til HELP med mindre partene samtykket til dette, da denne er konfidensiell mellom partene. Erfaringsmessig var det ikke nødvendig for HELP å få tilgang til protokollen for deres sakshåndtering. HELP ble i utgangspunktet kun underrettet om hvorvidt saken ble meklet og i så fall om det ble oppnådd en enighet i saken eller ikke.

**Faktura** ble deretter sendt til HELP. **Kostnader til mekling** ble dekket av HELP for alle parter. Dersom en av partene valgte å la seg bistå av egen advokat, måtte dette imidlertid betales av parten selv.



**Evaluering** av meklingen skjedde løpende via et enkelt spørreskjema som ble administrert av Mekling.no. Mekler sendte umiddelbart etter mekling ut lenke til spørreskjemaet til begge parter. I tillegg ble det gjennomført evalueringsmøter mellom HELP og Mekling.no og meklerne som deltok i prosjektet. I tillegg ble det sendt et evalueringsskjema til meklerne i etterkant av prosjektets avslutning. HELP sendte dessuten ut en egen kundeundersøkelse til sine kunder.

#### **Fjernmekling:**

Tilbakemeldingene fra meklerne rundt fjernmekling var svært varierende. Enkelte meklere påpekte at fysisk tilstedeværelse var viktig, andre påpekte at fjernmekling fungerte godt. En gjennomgående tilbakemelding var at mekler selv måtte ha god kompetanse på metoden som ble brukt. Mekler måtte kunne bistå partene med tekniske problemer, og være trygg i rollen som leder av digital mekling. I slike tilfeller ble det påpekt at digital mekling kunne være et fullgodt, eller til og med bedre alternativ til fysisk mekling. Likevel påpekte mange meklere at den fysiske dimensjonen var viktig, og at sannsynligheten for løsning var større ved fysisk tilstedeværelse under mekling. Enkelte påpekte imidlertid at fjernmekling var avgjørende for en god mekling i enkelte tilfeller, for eksempel der hvor skjeve maktforhold mellom partene ville ha ført til en utrygg setting ved fysisk tilstedeværelse. En problemstilling som kan oppstå ved fjernmekling er at utenforstående kan overvære meklingen uten at dette er avklart på forhånd, meklerne rapporterte derimot ikke om problemer knyttet til dette.

#### **Bruk av virkemidler ved fjernmekling:**

Det tekniske rundt digital mekling fungerte stort sett godt. Microsoft Teams, Skype og Zoom ble alle mye brukt. Enkelte meklere hadde god erfaring med bruk av to datamaskiner, hvor en maskin ble koblet opp mot hver av partene. Slik kunne mekler sømløst gå inn og ut av en-til-en samtaler.

I en del saker var IT-kompetanse og utstyr ikke til stede hos partene. Dette vanskeliggjorde digital fjernmekling, men i slike tilfeller ble telefon benyttet med hell. Bruk av telefon i meklingen vil kunne være problem dersom man ikke får koblet opp alle i samme samtale, og da må ta meklingen «en-til-en». Erfaringer med fra gruppesamtaler via telefon har imidlertid vært gode.

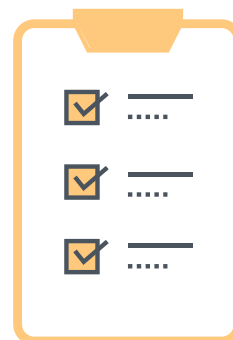




### 3. Gjennomføring av meklingen i pilotprosjektet

#### **Følgende sjekkliste ble utviklet for meklere som skulle fjernmekle:**

1. Vær sikker på at du sitter på en stabil internettlinje.
2. Prøv ut lyd og bilde på forhånd. Blåtann head-set kan ofte gi feedback. Dette gjelder også om den andre parten bruker slikt.
3. Ha alltid nok strøm på maskinene. Teams bruker mye strøm.
4. Sjekk hvordan du sitter og hvilken bakgrunn som kommer opp, og om det kan være andre forstyrrelser med tanke på at du skal være en nøytral mekler.
5. Gjør klar et utkast til en protokoll i forkant hvor parter, dato og tidspunkt for meklingen er angitt. Hvis mulig angi kort hva som er tvistetema. Dette er tidsbesparende når den avtalen partene har kommet frem til skal nedtegnes på slutten av meklingen.
6. Prøv å holde partene aktive hele tiden, slik at deres eneste fokus er på meklingen.
7. Det er viktig å bruke god tid på den innledende fellessamtalen, slik at du har fått mest mulig informasjon fra begge parter i starten av meklingen.
8. Bruk gjerne delt skjerm, Excel-ark slik at du kan vise regnestykker og oppsett felles til partene. Det er viktig at dere snakker om de samme tallene og at partene forstår hvilke endringer som gjøres underveis. Dersom det er vanskelig med Excel, ta bildet av tallene som er skrevet på et ark og forklar bakgrunnen for dem. Noen ganger kan det være det enkleste fordi for store Excel-oversikter kan virke skremmende.
9. Dersom meklingen ikke beveger seg i felles møte, kan det være på tide å snakke med partene hver for seg. Dette kalles særmøter. Det kan være problematisk å få gjennomført særmøter ved fjernmekling. Derfor bør du så langt det er mulig forsøke å få til en enighet i fellesmøtet. Det er selvsagt ikke noe i veien for å avtale en telefonsamtale med hver av partene, for deretter å fortsette den digitale meklingen til et avtalt tidspunkt.
10. Sørg for at protokollen og avtalen blir signert, eller at det bekreftes enighet før møtet avsluttes. Eventuelt kan bekreftelse gis til en kort frist i etterkant. En bekreftelse bør anses som ugjenkallelig. Sørg også for at den avtalen som nedfelles er klar og utvetydig, slik at tolkningstvil ikke oppstår senere. Vær for eksempel nøye med å angi om det beløpet som skal betales fra den ene til den andre er med eller uten merverdiavgift, om det skal betales renter eller lignende. Hvis meklingsresultatet går ut på at den ene parten skal betale et beløp til den andre har ikke meklingsresultatet tvangskraft. FN's «Singapore-konvensjon» forskriver at mekling skal ha tvangskraft på linje med rettsavgjørelser, men den er ikke ratifisert av Norge ennå. Det bør derfor vurderes å utstede eksigible gjeldsbrev i slike tilfeller.



### 3. Gjennomføring av meklingen i pilotprosjektet

#### Ikke alle saker lar seg mekle

Erfaringene fra prosjektet viser at når mekling først kom i gang, så ble sakene stort sett løst. En hovedutfordring lå dermed i å informere godt om mekling som prosess, slik at partene kunne ta et informert valg om hvor vidt mekling var ønskelig. Enkelte tvister hadde imidlertid pågått i så lang tid at de hadde blitt helt fastlåste, og visse sakstyper viste seg å kreve mer forarbeid enn andre.



Motpartene hadde ofte vanskelig for å forstå konflikten, og dermed akseptere forslag om mekling. Mange i denne kategorien hadde lest seg opp på tvistehandtering for domstolene og hadde en klar oppfatning av at saken deres måtte avgjøres i rettssystemet. Dette, kombinert med et høyt nivå av sinne og andre følelser, gjorde det krevende å informere om mekling som alternativ. I enkelte tilfeller frarådet også partenes advokater mekling.

Det forelå videre en risiko for at den parten som ble kontaktet trodde at Meklingscenteret var budbringer for HELP, altså motpartens forsikringsselskap. I slike tilfeller kan det være krevende å oppnå tillit til mekler og meklingsprosess. I en del tilfeller ville mer tid og tålmodighet gitt bedre resultater i denne innledende fasen, noe som naturlig nok ville gått utover saksbehandlingstiden.

Erfaringene viser at informasjon om mekling sjelden var vellykket når det foregikk skriftlig, men at samtaler over telefon fungerte godt. Det ligger samtidig en risiko i bruk av telefonsamtaler, da mye avhenger av at den innledende samtalen går bra. Det kreves en god del trening for personer som skal informere om mekling til en motvillig part. Særlig viktig er det å vektlegge Meklingssentrets nøytralitet, på tross av samarbeidet med HELP.

Spesielt gjelder dette i saker som har pågått i lengre tid og potensielt blitt eskalert.

I enkelte saker viste det seg imidlertid å være nærmest umulig å få partene til bordet. Eksempel på dette var enkelte nabotvister hvor partene hadde utviklet et sterkt fiendskap seg imellom. Vår erfaring viser at noen av disse sakene innledningsvis burde vært grundigere vurdert i samarbeid med HELP. Det ville vært nyttig å vurdere type konflikt, varighet og tidligere erfaringer fra rettssystemet, for å se om mekling egentlig er et reelt alternativ.

---

Etter hvert som mekling blir mer kjent og akseptert som konfliktløsningsmekanisme er det grunn til å tro at enda flere velger å ta i bruk mekling.

---

“ I enkelte saker viste det seg imidlertid å være nærmest umulig å få partene til bordet.



## 4. Resultater og statistikk

### Antall behandlede saker

Til sammen er 139 saker behandlet av Meklingscenteret i løpet av 10-12 måneder. Meklerapparatet var i stand til å håndtere dette antallet saker uten særlig kapasitetsproblemer.

### Geografisk fordeling

Geografisk spredning av sakene avhenger naturlig nok av sakstilfang og kundestrukturen til HELP, men det har vært god spredning helt fra Tromsø i nord til Kristiansand i sør. Mekling.no har fordelt sakene til fem landsdeler:

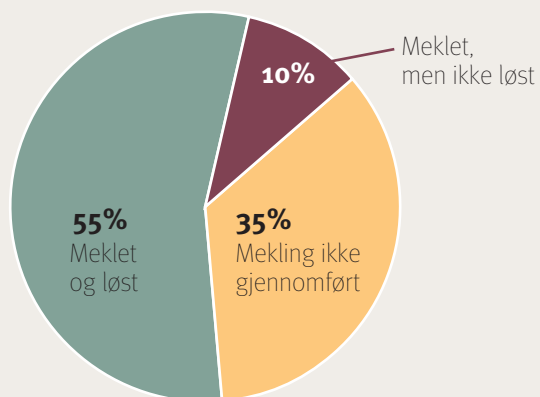
Landsdel	Antall meklinger
Nord-Norge	8
Trøndelag	10
Vestlandet (fra Ålesund til Stavanger)	55
Sørlandet og Vestfold/Telemark	16
Østlandet	51

### Resultat av saker

Av de 135 sakene som er avsluttet, fordeler resultatet seg som vist i figur 1. Det ble oppnådd enighet i hele 84% av sakene hvor mekling ble gjennomført. Dette viser at dersom man først kommer i gang med meklingen oppnås det i stor grad enighet, og at saker som ikke egner seg for mekling i stor grad siles ut før meklingen kommer i gang.

Tilbakemelding fra meklerne tilsier at alle saker om tvist mellom forbrukere er egnet for mekling, men at saker med personlige konflikter egner seg ekstra godt. Dersom problemet er manglende dialog, og god dialog i utgangspunktet er ønskelig for begge parter, vil mekling ofte kunne fungere meget godt.

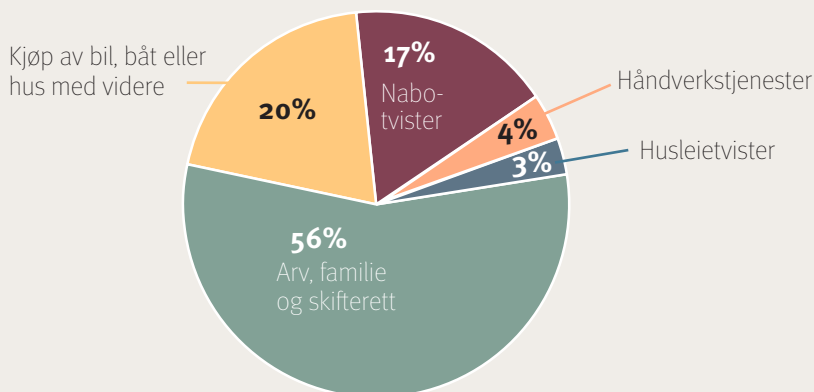
Figur 1: Resultat av saker sendt til mekling



#### 4. Resultater og statistikk

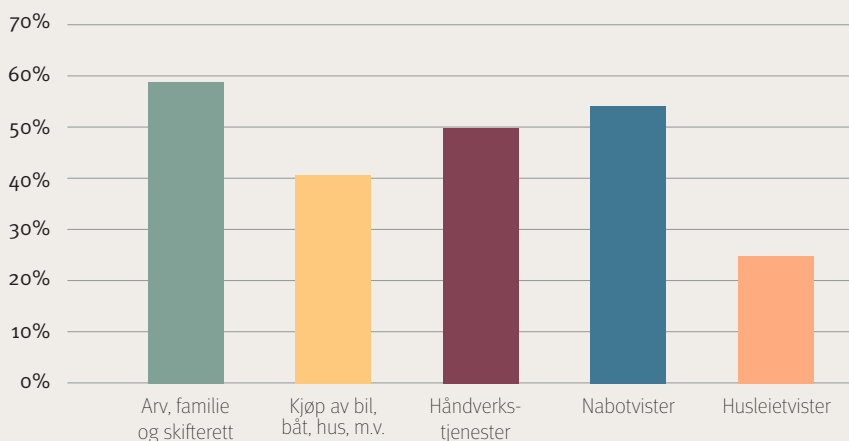
Dette gjenspeiles også i sakstypene som ble sendt til mekling fra HELP, hvor flertallet av sakene dreide seg om familie (se figur 2).

**Figur 2: Saker sendt til mekling, fordelt på saksfelt**



Det samme gjenspeiles til dels i andelen saker som ble løst ved mekling, hvor de mer «personlige» sakene i større grad ble løst (se figur 3). Denne figuren viser andel av saker som ble løst, etter sakstype. For eksempel ble litt under 60% av de sakene som ble sendt til mekling innen «arv, familie og skifterett» løst.

**Figur 3: Andel saker meklet og løst**



---

20% av sakene sendt til  
mekling var i kategorien  
”Kjøp av bil, båt eller  
hus med videre”

---



## 4. Resultater og statistikk

### Fordeling av saker på meklerne

Det har vært viktig for Meklingscenteret å få et størst mulig antall meklere i aktivitet for å gi dem erfaring og for å sikre kompetansen videre. Fra Meklingscenteret har det vært et uttalt mål å få fordelt sakene på så mange meklere som mulig, men ofte vil geografisk plassering av tvisten ha avgjørende betydning når meklingen skal fordeles.

Antall saker meklet	Antall meklere
Mindre enn 3	3
Mellom 3 og 5	9
Mellom 5 og 10	11
Mer enn 10	1

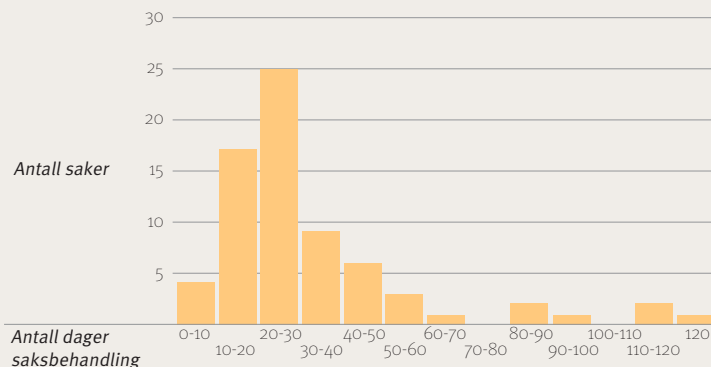
### Saksbehandlingstid

Saksbehandlingstiden regnes fra en sak kommer inn til Meklingscenteret og til den er løst mellom partene. Saksbehandlingstid er avhengig av flere faktorer. Det har forekommet saker som er meklet og løst i løpet av en dag, mens andre har tatt opp til tre måneder. Sakens kompleksitet og partens tilgjengelighet kan ha vært av betydning. Vi har sett eksempel på at sjøfolk var «koronafaste» i Middelhavet. Dette medførte en lengre saksbehandlingstid enn normalt.

Snittiden for løsning av sakene ligger på 38 dager, enkelte saker med svært lang behandlingstid trekker derimot snittet noe opp. En gjennomsnittlig sak ble løst på 27 dager.<sup>1</sup> Fordelingen av saksbehandlingstid i alle løste saker kan ses i figur 4.

Til sammenligning tar en tingrettssak i gjennomsnitt 168 dager fra saken kommer inn til retten, og til den blir avgjort med en tingretts dom.<sup>2</sup> I tillegg vil det i slike saker ha gått med noe tid til stevning i forkant. Det er selvsagt ikke gitt at alle sakene som ble meklet ville ha havnet i retten uten mekling. En undersøkelse blant meklerne viser imidlertid at de i snitt anslår at omtrent 70 % av de løste sakene ville ha havnet i retten om det ikke hadde vært for meklingen. Dette er selvsagt vanskelig å anslå, men meklerne burde ha god forutsetning for å ta en slik vurdering, gitt sin erfaring.

**Figur 4:**  
Saksbehandlingstid  
for løste saker



<sup>1</sup> Median av saksbehandlingstid for alle løste saker er 27 dager.

<sup>2</sup> Domstolsadministrasjonens årsrapport 2019

## 4. Resultater og statistikk

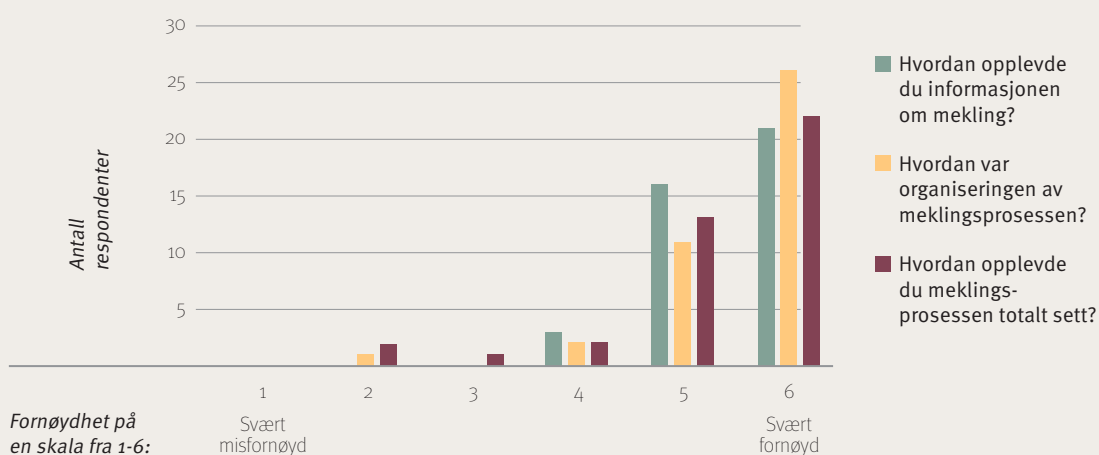
### Brukertilfredsheten

Det ble utarbeidet og utsendt en evalueringsundersøkelse til partene i saker som hadde blitt meklet med løsning. Partene ble stilt 6 hovedspørsmål med muligheter for å utdype med tilleggs-kommentarer. Av de 74 sakene som ble meklet kom det inn svar fra 40. I og med at det er to parter i hver sak innebærer dette en svarprosent på 27.

Over 90 % svarte at de var svært eller meget fornøyde<sup>3</sup> med både informasjon i forkant og organisering av prosessen. Videre svarte 88 % det samme om meklingsprosessen generelt. De skriftlige kommentarene på disse spørsmålene tyder på at meklerne i stor grad klarte å framstå som nøytrale, da så å si ingen negative kommentarer rundt mekler kom inn.

85 % svarte at de hadde god mulighet til å gi sin side av saken, men kun 28 % svarte at de fikk bedre forståelse av motpartens side av saken. Likevel ville hele 88 % anbefale mekling som konfliktløsningsmekanisme for andre. Fra de skriftlige kommentarene får vi et bilde av at svært mange mente å være godt kjent med motpartens side fra før, og ikke kom ut av meklingen med et mer positivt syn på motparten. Like fullt viser tilbakemeldingene at de fleste ble mer forsonede etter mekling. Flertallet la vekt på det er viktig å bli hørt av en tredjepart, og å få hjelp til å få på plass en avtale med en motpart de selv anså som urimelig.

Figur 5: Evaluering av partenes tilfredshet

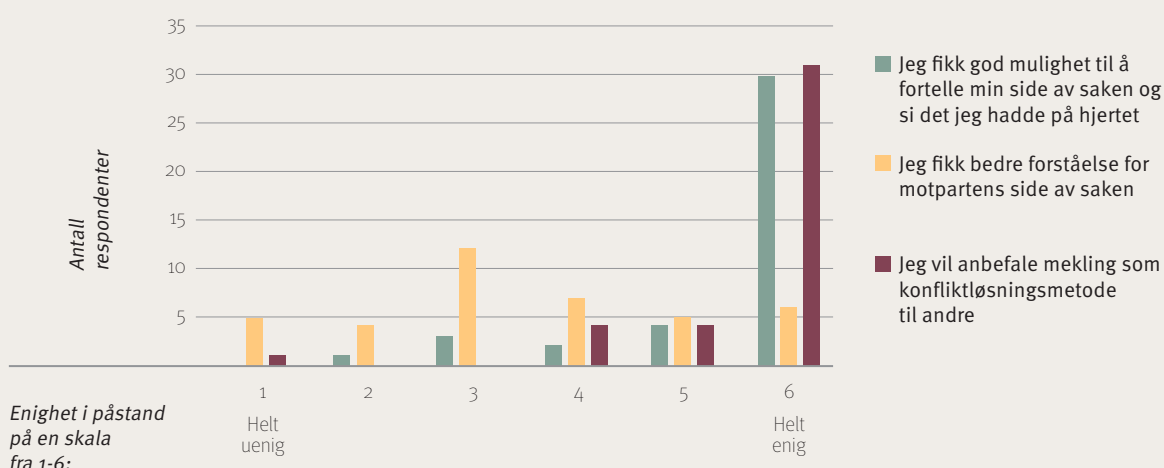


<sup>3</sup> De svarte 5 eller 6 på en fornøydhetsskala fra 1-6 hvor 6 var «svært fornøyd» og 1 var «svært misfornøyd».



#### 4. Resultater og statistikk

Figur 6: Partenes opplevelser



Evalueringsundersøkelsen ble i utgangspunktet utarbeidet i samarbeid med professor Camilla Bernt ved UiB. Den endelige undersøkelsen inneholdt derimot vesentlig færre spørsmål enn det som opprinnelig var tiltenkt, blant spørsmålene som ble utelatt av plasshensyn var spørsmål om hvorvidt partene opplevde press i retning av forlik fra mekler, og ytterligere spørsmål rundt meklers rolle. Basert på fritekstsvarene er det imidlertid likevel mulig å si noe rundt denne problemstillingen.

De aller fleste som kom til enighet ser ut til å ha vært fornøyde med avtalen, men blant de som var misfornøyde så var det særlig en respondent som oppga at den følte seg stresset til å godta en avtale av tidshensyn, uten at vedkommende følte seg trygg på avtalen. Videre påpekte en respondent at den oppfattet at meklere ga motstridende informasjon til de to partene. Disse tilfellene understreker viktigheten av at mekler må unngå å la sitt ønske om å oppnå en avtale gå utover en eller flere parter interesser.

Blant meklerne svarte 10 av 19 på evalueringsskjema de ble tilsendt. Hovedvekten av spørsmålene var rundt erfaringer med fjernmekling, samt vurderinger av hvor mange saker som ville havnet i retten uten mekling, disse svarene er gjengitt andre steder i denne rapporten.

Evalueringskjema hadde imidlertid også et generelt spørsmål rundt erfaringer fra prosjektet. Her var alle som én positive, og alle påpekte i ulike ordelag at mekling har et stort og ubrukt potensial i og med at parter stort sett ønsker å bli enige. Flertallet av meklerne påpekte at særlig saker som involverer nære relasjoner og har en personlig karakter egner seg godt for mekling.

## 5. Kostnader til meklingen

Honoreringen for meklingen har gått i to spor: en for enkle saker og en for mer kompliserte saker. Det ble betalt for medgått tid med meklingen, samt noen timer til forarbeid og en time til etterarbeid. Timesatsen har vært tilsvarende rettshjelpsatsen med kr 1060 + mva. for 2020.

Av de sakene som ble meklet og løst så ble det i snitt fakturert 12,5 timer. I 14 saker ble det fakturert mer enn 16 timer. Dette har stort sett dreid seg om kompliserte skifter eller større eiendomstvister. Et typisk eksempel er uenighet om grenser, hvor befaring da ble nødvendig.

De fleste sakene ble løst i løpet av 10 til 14 timer. Dette innebærer en total kostnad på mellom 10 600 og 14 840 kroner eks. mva. Det er grunn til å anta at ordningen har medført besparelser for HELP, uten at det kan sies å ha hatt noen negativ effekt på partenes opplevelse av meklingen. En sak løst i mekling vil uansett være en fordel for partene.

Det ble ikke registrert hvor mange timer som gikk med til selve meklingen, kun hvor mange timer som ble fakturert av mekler. I timeantallet ligger dermed både forberedelse, gjennomføring av meklingen og etterarbeid. Det ble typisk fakturert et par timer til forarbeid og en time til etterarbeid. Selve meklingen ble som regel unnagjort på en dag.

HELP har gitt meklerne utvidet tid der de har spurt om det, det vil si i saker hvor dette har vært et behov for å komme frem til en løsning. Dette har som oftest vært i skiftesaker / samboeroppgjør hvor det var behov for ytterligere tid for å få til en god dialog.

Det er ikke skilt mellom digitale og fysiske meklinger i de sakene som er fakturert.



## 6. Oppsummering

- Evalueringen fra dem som ble meklet og som fikk en løsning på sin sak var svært god. Over 90 % svarte at de var svært eller meget fornøyde<sup>4</sup> med både informasjon i forkant og organisering av prosessen. Videre svarte 88 % det samme om meklingsprosessen generelt. 85 % svarte at de hadde god mulighet til å fortelle sin side av saken. Hele 88 % vil anbefale mekling som konfliktløsningsmekanisme for andre. De fleste ble mer forsonede etter mekling, og flertallet la vekt på det er viktig å bli hørt av en tredjepart, og å få hjelp til å få på plass en avtale med en motpart de selv anså som urimelig.
- Det ble oppnådd enighet i hele 84 % av sakene hvor mekling ble gjennomført. Dette viser at dersom man først kommer i gang med meklingen oppnås det i stor grad enighet, og at saker som ikke egner seg for mekling i stor grad må siles ut før meklingen kommer i gang.
- Det har vist seg at det var mulig å få i stand mekling veldig raskt, og i noen tilfeller ble meklingen berammet i løpet av bare noen timer. Snitttiden for løsning av sakene lå på 38 dager. Enkelte saker med svært lang behandlingstid trekker derimot snittet noe opp. En gjennomsnittlig sak ble løst på 27 dager.<sup>5</sup>
- Til sammenligning tar en tingrettssak i gjennomsnitt 168 dager fra saken kommer inn til retten, og til den blir avgjort med en tingretts dom.<sup>6</sup> I tillegg vil det i slike saker ha gått med noe tid til stevning i forkant. Det er selvsagt ikke gitt at alle sakene som ble meklet ville ha havnet i retten uten mekling. En undersøkelse blant meklerne viser imidlertid at de i snitt antar at omtrent 70 % av de løste sakene ville ha havnet i retten om det ikke hadde vært for meklingen.
- De fleste sakene ble løst i løpet av 10 til 14 timer a kr 1060 eks. mva. Dette tilsvarte en total-kostnad på mellom kr 10 600 og 14 840 eks. mva. I timeantallet ligger både forberedelse, gjennomføring av meklingen og etterarbeid. Ved at det ble benyttet en fast timepris tilsvarende rettshjelpssatsen ble kostnadene meget forutsigbare.
- HELP ønsket å teste ut bruk av fjernmekling. Koronasituasjonen har i hele perioden også bidratt til at dette var ønskelig. 27 % av sakene ble fjernmeklet i løpet av prosjektet.
- Digital mekling har vist seg å fungere fint. Microsoft Teams og Skype fungerer godt. Zoom er også et godt alternativ som gjør det mulig å «lukke rom» slik at særmøter kan foregå, uten at den andre parten er til stede eller hører på. Likevel har flere meklere meldt tilbake at fysisk mekling i mange tilfeller var å foretrekke. Man kan litt enkelt si at jo mer kompleks saken var, og jo mer følelser som var i sving, desto større grunn var det til å velge fysisk mekling. Enklere saker som gjelder kjøp og salg er derimot godt egnet for fjernmekling. Særlig gjelder dette saker hvor selger og kjøper bor langt fra hverandre.

<sup>4</sup> De svarte 5 eller 6 på en fornøydhetskala fra 1-6 hvor 6 var «svært fornøyd» og 1 var «svært misfornøyd»

<sup>5</sup> Median av saksbehandlingstid for alle løste saker er 27 dager.

<sup>6</sup> Domstolsadministrasjonens årsrapport 2019

## 6. Oppsummering

- En utfordring i prosjektet har vært at mange av henvendelsene som Meklingscenteret har mottatt fra HELP ikke har resultert i at sakene ble meklet. I alt gjaldt dette 35 prosent av sakene. Dette skyldes ulike årsaker, men i flertallet av sakene har man ikke lyktes å få med motparten på mekling. Når en part får spørsmål om de ønsker at deres konflikt skal bli meklet, kreves det god informasjon om hva mekling er og informasjon om selve meklingsprosessen. Dette informasjonsarbeidet krevde ekstra innsats. Vår erfaring er at dette arbeidet ble undervurdert helt i startfasen av prosjektet, men at det tok seg opp etter hvert.
- En annen utfordring var at denne innsalgjobben ikke kunne foretas av meklerne fordi de skulle være helt objektive og nøytrale med tanke på sin rolle som mekler overfor partene. I den grad man begynner å overtale den ene parten til å mekle kan dette rokke ved meklerens uavhengighet til begge partene som skulle mekles. I prosjektet ble det derfor Meklingscenteret som påtok seg dette arbeidet. Vår erfaring er at det bør legges ned mer arbeid i å sile ut de sakene som ikke er egnet for mekling helt i startfasen.
- Pilotprosjektet har vist at det er mulig å gjennomføre mekling på relativt kort tid, til en lav kostnad og med meget stor brukertilfredshet.
- Sett opp mot tidsbruk, og kostnader til meklingen i forhold til en rettsak, er det liten tvil om at mekling er en raskere og billigere form for tvisteløsning. Det kan dessuten hindre konflikt- eskalering og bidra til forsoning. Ut ifra et samfunnsmessig ønske om besparelser på tvisteløsningens område burde myndighetene gjøre mere systematisk bruk av denne tvisteløsningsmetoden.
- Advokatforeningen og Meklingscenteret har ved dette pilotprosjektet fått oppfylt sitt formål med økt bruk av mekling, og har lagt til rette for at dette kan bli en forretningside. Dette er svært oppmuntrende for bruk av mekling som alternativ tvisteløsning fremover.
- To av meklerne som var med i pilotprosjektet har dannet sitt eget selskap mekle.no og satser på mekling for fullt.
- Tilbakemelding fra meklerne tilsier at alle saker om tvist mellom forbrukere er egnet for mekling, men at saker med personlige konflikter egner seg ekstra godt.



Mekling♦no

---

ADVOKATFORENINGEN

Kristian Augusts Gate 9, 0164 OSLO | +47 22 03 50 50  
post@advokatforeningen.no | advokatforeningen.no