J.nr. 2022-0077 LI

København, den 3. januar 2023

KENDELSE

Klager

mod

De indklagede

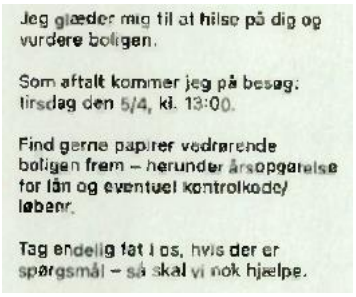
Nævnet har modtaget klagen den 30. maj 2022.

Klagen angår spørgsmålet om, hvorvidt de indklagede har krav på vederlag som krævet efter klagers opsigelse af formidlingsaftalen.

Sagens nærmere omstændigheder er følgende:

Klager ønskede at sælge sin ejerlejlighed og kontaktede i forbindelse hermed de indklagede for en vurdering af lejligheden.

De indklagedes medarbejder (medarbejder 1) skrev i forbindelse med aftale om vurdering af ejerlejligheden til klager bl.a.:

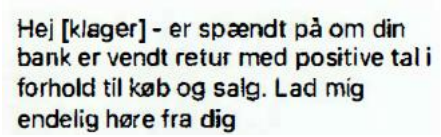

Jeg glæder mig til at hilse på dig og vurdere boligen.

Som aftalt kommer jeg på besøg: tirsdag den 5/4, kl. 13:00.

Find gerne papirer vedrørende boligen frem – herunder årsopgørelse for lån og eventuel kontrolkode/ løbenr.

Tag endelig fat i os, hvis der er spørgsmål – så skal vi nok hjælpe.

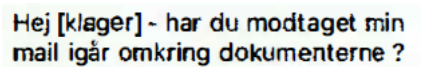
Den 11. april 2022 skrev medarbejder 1 til klager:


Hej [klager] - er spændt på om din bank er vendt retur med positive tal i forhold til køb og salg. Lad mig endelig høre fra dig

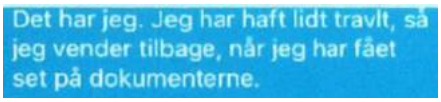
Klager svarede samme dag:


Jeg har ikke hørt fra banken endnu. Er i [by] med arbejde i dag, men vi kan tales ved i morgen eller onsdag.

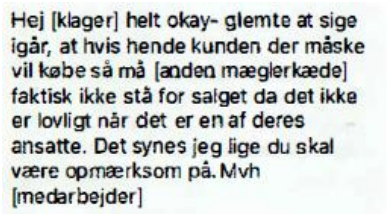
Den 13. april 2022 skrev medarbejder på ny til klager:


Hej [klager] - har du modtaget min mail igår omkring dokumenterne ?

Klager svarede samme dag:


Det har jeg. Jeg har haft lidt travlt, så jeg vender tilbage, når jeg har fået set på dokumenterne.

Herefter skrev medarbejder 1:


Hej [klager] helt okay- glemte at sige igår, at hvis hende kunden der måske vil købe så må [anden mæglerkæde] faktisk ikke stå for salget da det ikke er lovligt når det er en af deres ansatte. Det synes jeg lige du skal være opmærksom på. Mvh [medarbejder]

Klager skrev herefter:

Yes, den er jeg med på - de nævnte det også selv. Min plan var umiddelbart selv at få udarbejdet dokumenterne i det tilfælde, men jeg skal nok overveje det vi talte om i går i forhold til at i så udarbejder diverse dokumenter :)

Ved udateret sms skrev medarbejder 1 til klager:

Jeg har netop lagt dokumentet 'Formidlingsaftale' vedrørende [klagers ejerlejlighed] i dit [de indklagedes sagssystem].

Du bedes kontakte mig for at aftale et tidspunkt for gennemgang af aftalen, forinden underskrift.

Når dokumentet er gennemgået, bedes du underskrive det digitalt.

Den 14. april 2022 underskrev klager en formidlingsaftale digitalt. Af formidlingsaftalen fremgik, at kontantprisen blev aftalt til 1,925 mio. kr. Det fremgik videre af aftalen bl.a.:

6. Vederlag og betaling

6.1. Vederlag

Salær	**Ekskl. moms**	**Inkl. moms**
- Værdiansætte ejendommen og aftale den kontantpris med sælger, som ejendommen skal udbydes til. - Beregne salgsbudget/provenu. - Udarbejde en salgsopstilling med de oplysninger om ejendommen, som er nødvendige for en købsbeslutning. - Udarbejde udkast til købsaftale. - Ejendomsmæglerens vederlag	30.000,00	37.500,00
I alt salær	30.000,00	37.500,00

Markedsføring		
- Boligvideo, inkl. område- og skolevideo		
- Grundpakke - Fotobehandling, upload til home.dk, Boligsiden mv		
- Markedsføringsomkostninger	10.000,00	12.500,00
- SoMe annonce via facebook og instagram		
- '[...] boost' markedsføringspakke	5.600,00	7.000,00
- '[...] boost' markedsføringspakke	-5.600,00	-7.000,00
I alt markedsføring	10.000,00	12.500,00

Udlæg til tredjemand		
- Udarbejdelse af plantegning	350,00	437,50
- Professionel fotograf	3.950,00	4.937,50
- Ejendomsdatarapport	70,00	70,00
- Ejendomsdata	400,00	500,00
- Ejerlejlighedsskema* anslået	1.000,00	1.250,00
- Tekstforfatter	750,00	937,50
I alt udlæg til tredjemand	6.520,00	8.132,50

Vederlag i alt	**46.520,00**	**58.132,50**

6.2 Betaling

Nedenfor angives den samlede betaling til ejendomsmægler ved henholdsvis salg, opsigelse og evt. udløb.

Sælger gøres opmærksom på, at evt. udgifter vedrørende finansiering og berigtigelse m.v. fremgår af salgsbudgettets afsnit 2 "Udgifter vedrørende finansiering og berigtigelse m.v."

Betaling ved salg af ejendommen

Ved salg af ejendommen betales der samtlige ydelser, herunder udlæg angivet i pkt. 6.1.

I alt kr. 58.132,50

Beløbet forfalder til betaling ved købsaftalens indgåelse.

Betaling ved opsigelse af formidlingsaftalen

Ved opsigelse af formidlingsaftalen betales 3/4 af samtlige beløb anført i formidlingsaftalens pkt. 6.1. (der udgøres af Vederlag, Markedsføring og Udlæg).

Beløbet forfalder til betaling ved opsigelse

Betaling ved udløb af formidlingsaftalen

Ved udløb af formidlingsaftalen betales Fotos og plantegning samt udgifter til ejendomsdatarapport, restgældsoplysning samt evt. ejerlejlighedsskema.

Beløbet forfalder til betaling ved udløb.

[...]

10. Individuelle vilkår

[...]

Salg til sælgers egen kunde:
Der er særskilt aftalt mellem [de indklagede] **og sælger, at skulle sælgers egne mulige køber, købe huset, betaler sælger kr. 12.500 inkl moms.**
Køber er nævnt nedenfor.

[Køber]

Særaftale:
Såfremt [de indklagede] **finder køberen via køberkartotek i løbet af de første 14 dage skal sælger ikke betale omkostninger til markedsføring.**

Medarbejder 1 underskrev fysisk på formidlingsaftalen samme dag.

Klager fik i forbindelse med indgåelse af formidlingsaftalen udleveret salgsbudget af samme dato.

Ved udateret sms skrev klager til medarbejder 1 bl.a.:



Den 10. maj 2022 skrev en anden medarbejder (medarbejder 2) til klager bl.a.:

Hermed fremsendes udkast til
salgsopstillingen
Vil du læse den igennem og komme med
evt. rettelser eller andre kommentarer.

Ydermere skal jeg bede dig medfølgende
følgende dokumenter:

- Kvittering for betalt ejd. skat
- Kvittering for betalt renovation
- Kvittering for betalt fællesudgifter
- Oplysninger på formanden for ejerforening, herunder mail, telefon nr på vedkommende
- Medfølgende hårde hvidevarer, samt mærkerne herpå

Sig endelig til ved spørgsmål eller andet

Samme dag skrev klager til medarbejder 2:

Tak for din mail.

Jeg vender tilbage med kommentarer og rettelser, samt diverse bilag snarest.

Er der mulighed for, at du kan sende flere af de billeder, der blev taget i lejligheden, til gennemgang? Jeg er klar over, at det selvfølgelig ikke er alle billederne jeg kan se i salgsopstillingen på nuværende tidspunkt, men jeg vil meget gerne se hvad der ellers har været at vælge imellem, da jeg ikke umiddelbart synes om alle de udvalgte.

På forhånd tak.

Samme dag skrev medarbejder 2 til klager:

Hermed link til billederne 😊

Sig endelig til, hvis der er nogle der ikke skal bruges, eller andre du gerne vil have med

Den 12. maj 2022 skrev klager til medarbejder 1 og 2:

Jeg vil lige komme med tilbagemelding på det, jeg desværre synes er et vanvittig uambitiøst oplæg til en salgsopstilling.

Jeg synes langt fra billederne fra lejligheden er tilfredsstillende. Der er kun taget 1 billede af henholdsvis kontor og soveværelse. Disse billeder vil ikke umiddelbart kunne benyttes, da de - selvforskyld indrømmer jeg gerne - kommer til at se enormt rodede ud på grund af kattetræ, henholdsvis ledning på kontor. Jeg går ud fra, at dette er årsagen til, at billederne heller ikke indgår i salgsopstillingen. Når det er sagt havde fotografen alle muligheder for at gå længere ind på værelserne, frem for at stå i dørkarmen og tage billederne, således at der kunne tages billeder fra andre, bedre vinkler. Dette er tydeligvis ikke blevet gjort. I den forbindelse bemærker jeg, at der er en ganske udemærket udsigt fra kontoret, som er blevet totalt overset ved fotograferingen. Det er ikke mit ansvar at følge fotografen rundt på en dag, hvor jeg i øvrigt arbejdede sideløbende, og fortælle præcis hvor og hvordan vedkommende skal tage billederne - til trods herfor måtte jeg selv bede fotografen gå ud på altanen. Det vil efter min mening overordnet forringe indtrykket af boligen, at begge værelser enten ikke indgår i salgsopstilling eller vil være af meget ringe kvalitet.

Derudover er plantegning ikke retvisende for så vidt angår trappeopgangen. Der er tale om et væsentligstørre rum, end illustreret på tegningen, ligesom det burde være illustreret som en "trappe" ved tydelig markering heraf. Det fremgår på nuværende tidspunkt som en klassisk entré.

Vi kan sagtens bruge tid på at diskutere, hvorvidt I har ansvar for billeder og plantegning - men I har ansvaret for at vælge nogle samarbejdspartner, der kan levere et tilfredsstillende resultat, og I modsat fald selv foretage en vurdering af resultatet, og overveje om I overhovedet burde sende et udkast til en salgsopstilling.

[Medarbejder 2], du har rigtig fint tilbudt, at jeg er meget velkommen til at komme med input og ønsker til billeder og lignende. Jeg vil godt kunne udvælge nogle, men ud fra de billeder der er blevet taget mener jeg ikke, at man vil kunne sig et ordentlig indtryk af boligen uanset hvilke billeder der vælges.

I forhold til ordlyden af salgopstillingen finder jeg heller ikke denne tilfredsstillende. Der er tale om en forholdsvis kort tekst, men på trods heraf er der ikke læst ordentlig korrektur og der er i alt fald en mindre slåfejl. Formuleringen af vennepar er noget besynderlig. Det nævnes intet sted, at der er 2 min til banegården, hvorfra man er i [større by] på 12 minutter, ligesom det heller ikke bemærkes at der er god adgang til motorvejsnet mv. Jeg er helt klar over, at jeg også her er velkommen til at komme med mit input, men det er ikke en del af mit ansvar eller arbejdsområde i øvrigt som sælger at skulle udforme ordlyden til salgsopstillingen - slet ikke når der tages betaling for, at denne skrives af tredjemand.

Jeg har på baggrund af ovenstående overvejet det videre forløb, og er nået frem til, at jeg ikke ønsker at fortsætte samarbejdet.**Formidlingsaftalen er herefter opsagt per dags dato.**

I må derfor gerne komme med en opgørelse for eventuelle udgifter I har afholdt indtil nu. Jeg kan allerede nu sige, at jeg gerne betaler de faktiske omkostninger I har haft til fotograf mod at rettighederne til billederne overdrages til mig. Jeg er ikke interesseret i at betale for en delvis mangelfuld plantegning. I forhold til eventuelle tidsmæssige omkostninger I må have haft må I sende en opgørelse, men jeg forventer et meget begrænset tidsmæssigt forbrug på baggrund af, at lejligheden endnu ikke er udbudt til salg, og at I ikke har haft fremvisninger eller lignende. I forhold til formidlingsaftalens pkt. 6.2 gør jeg opmærksom på, at I alene har krav på rimeligt vederlag jf. lov om formidling af fast ejendom § 33, stk. 2. det bemærkes i den forbindelse, at loven ikke kan fraviges til skade for forbrugeren.

I er selvfølgelig meget velkomne til at komme med jeres kommentarer. Jeg kommer også gerne med uddybende bemærkninger, såfremt ovenstående giver anledning hertil.

Den 13. maj 2022 skrev medarbejder 1 til klager bl.a.:

Tak for din mail, [den ene af de indklagede] og jeg har drøftet sagen i fællesskab og med vores mæglerfaglige afdeling.

I forhold den underskrevne kontrakt har vi formelt ret til at kræve 3/4

af det aftalte honorar jf. formidlingsaftalen, svarende til 43.599,375 kr.

Vi er klar over, at sagen ikke har kørt i lang tid dog har vi allerede brugt mange timer på forberedelser i forbindelse med salg af lejligheden.
Vi har brugt tid på følgende:

Udarbejde formidlingsaftale
Værdiansættelse på lejligheden samt dialog omkring udbudsprisen.
Udarbejde salgsbudget.
Bestilling af billeder, plantegning og tekstforfatter.
Besøg af 5 mæglere på mæglerrunde og kørsel m.m.
Opsætning og udarbejdelse af salgsopstilling.
Udsendelse af mail til køberkartotek samt opkald til kunder i køberkartotek m.m.

Samtidig bliver vi pålagt udgifter fra [...]-kæden ved aktivering af et sagsnummer i systemet, når en formidlingsaftale er underskrevet.
Vi er ærgerlig over du ikke længere ønsker at bruge os i forbindelse med salget af din lejlighed.

Vi vil derfor ekstraordinært tilbyde dig at betale 22.500 kr. inkl moms pr. kulance, som led i din opsigelse. Vi mener dette retfærdiggøre vores arbejde og dette er drøftet i samråd med en mæglerfaglig konsulent fra [ejendomsmæglerkæde].

Ønsker du at tage imod vores tilbud, som er tilpasset din situation?

Klager svarede samme dag:

Tak for din mail.

Jeg er ikke interesseret i at acceptere jeres tilbud om at betale vederlag på 22.500 kr.

I forhold til din bemærkning om jeres ret til at kræve ¾ af det aftalte honorar vil jeg - som tidligere bemærket - gøre opmærksom på, at denne klausul ikke er gyldig, idet det fremgår af § 33, stk. 2 i lov om formidling af fast ejendom mv. at ejendomsmægleren alene har krav på rimelig vederlag. Det fremgår yderligere af samme lov at loven ikke kan fraviges til skade for forbrugeren jf. § 2, stk. 2.

Med henvisning til ovenstående har I alene krav på et rimelig vederlag.

Jeg finder på ingen måde, at jeres tilbud på 22.500 kr. udgør et rimeligt vederlag.
I forhold til jeres opgørelse over forbrugt tid har jeg følgende bemærkninger:
- I forhold til værdiansættelse af lejligheden samt dialog om salgspris bemærkes, at der via jeres hjemmeside er mulighed for at bestille en gratis salgsvurdering af lejligheden. Denne proces går forud for underskrivelse af formidlingsaftalen, og muligheden for at bestille en gratis salgsvurderingen er ikke betinget af, at lejligheden efterfølgende kommer til salg hos jer.
- Formidlingsaftale og salgsbudget var allerede udarbejdet på tidspunktet for den gratis salgsvurdering. Det forekommer mig herefter urimeligt, at der - når I selv har dokumenterne krav allerede inden formidlingsaftalen er underskrevet - skal betales et vederlag herfor.
Under alle omstændigheder bemærkes, at tidsforbruget må være af meget begrænset karakter, da der er tale om standardformularer fra Dansk Ejendomsmæglerforening, som meget hurtigt lader sig udfylde.

- I forhold til bestilling af billeder har jeg selv koordineret med fotograf/plantegner, hvornår billederne skulle tages. Denne kontakt er ikke i øvrigt formidlet gennem jer, hvorfor det er min vurdering, at der alene er taget kortvarig kontakt til fotograf for at informere om, at der skulle aftales en nærmere dato med mig.
- I forhold til udarbejdelse af salgsopstilling er også denne udarbejdet på baggrund af standardformular. Det må således have været et meget begrænset tidsmæssigt forbrug.
- "Besøg" af de 5 mæglere skete i forbindelse med udlevering af nøgler til lejligheden og opsætning af "til salg skilt". Det bemærkes i den forbindelse, at I højst befandt jer i lejligheden 10 min.
- I forhold til køberkartotek må I kunne dokumentere hvilke/hvor mange mails, opkald mv. der er foretaget, hvis I forventer betaling for tidsforbruget herfor. Jeg tænker umiddelbart at mails normalt er af generisk karakter og kan sendes til alle købere i køberkartotek på samme tid, og at der derfor ikke kan have været det store tidsforbrug herved.
- Jeres udgifter intern i mæglerkæden med hensyn til omkostninger ved oprettelse af sagsnummer er umiddelbart mig uvedkommende.

Overhovedet må jeres tidsforbrug indtil nu have været særdeles begrænset. Jeg finder det ikke rimeligt, at jeg ved at have opsagt købsaftalen nu skal betale for ydelser, som indgik som en del af den gratis salgsvurdering, der blev foretaget inden salget.

Jeg betaler gerne de omkostninger I har haft til fotos mod udstedelse af faktura eller anden dokumentation for de faktiske omkostninger herfor - umiddelbart ifølge formidlingsaftalen 4.937,50 kr. inklusiv moms. Jeg har på ingen måde tænkt mig at anvende fotografierne fremover, men anerkender, at I her har haft en reel udgift til tredjemand, som I skal have dækket. Jeg kommer ikke til at betale for den tekst, der er udarbejdet af tekstforfatteren, da denne efter min mening er af uacceptabel kvalitet.

Jeg synes umiddelbart et vederlag på 5.500 kr. vil være rimeligt henset til, at I i så fald vil have fået dækket udgifterne til fotograf og plantegning. Hvis et andet beløb skal komme på tale må jeg bede om en specifikation af det udførte arbejde med angivelse af tidsforbrug.

Jeg håber, at I under de foreliggende omstændigheder vil acceptere at I få dækket de faktiske udgifter til tredjemand - blandt andet henset til det konkret forholdvis korte forløb - og det faktum at billeder, plantegning og ordlyd ikke er tilfredsstillende.

Samme dag skrev klager yderligere bl.a.:

Jeg har efter afsendelse af forudgående mail fortsat med at undersøge forholdene omkring ejendomsformidling mv. I den forbindelse faldt jeg over følgende:

Det følger af forbrugeraftalelovens § 18, stk. 1, at forbrugeren kan træde tilbage fra aftalen (fortrydelsesret) ved aftaler om fjernsalg og ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Af § 19 i samme lov følger, at der er 14 dages fortrydelsesret, og at den periode, hvori fortrydelsesretten kan udøves, først løber fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget oplysning om at have fortrydelsesret.

Jeg er på intet tidspunkt blevet informeret om en eventuel fortrydelsesret, og en sådan fremgår ikke af formidlingsaftalen.

I forlængelse heraf:
Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med formidlingsaftale om salg af min ejerlejlighed, underskrevet den 14. april 2022.

Følgende anføres i forbrugeraftaleloven:

§ 25. Ved tilbagetræden fra en tjenesteydelsesaftale kan forbrugeren pålægges at betale for den del af ydelsen, som allerede er leveret, hvis
1) aftalens opfyldelse på forbrugerens udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb og
2) den erhvervsdrivende godtgør, at forbrugeren er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales, jf. § 8, stk. 1, nr. 9 og 13, og § 14, stk. 1, nr. 10 og 12.
Stk. 2. Det beløb, som forbrugeren kan pålægges at betale efter stk. 1, skal stå i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, som allerede er leveret, sammenlignet med aftalens fulde opfyldelse.

Det bemærkes, at jeg som sagt på intet tidspunkt er blevet gjort opmærksom på, at der skulle være en fortrydelsesret. Som jeg læser loven, er det tvivlsomt, hvorvidt der overhovedet bør betales et vederlag, idet der på intet tidspunkt er informeret om fortrydelsesretten. Idet fortrydelsesretten kan gøres gældende, vil der ikke længere være tale om opsigelse, og der vil således ikke umiddelbart være krav om vederlag. Krav på vederlag efter lov om formidling af fast ejendom mv. og punkt 6.2 i formidlingsaftalen forudsætter at, der er tale om en opsigelse. Hvis forbrugeraftalelovens regler om fortrydelsesret finder anvendelse, er det min opfattelse, at der vil være tale om, at aftalen fortrydes - og ikke at den opsiges - og at betaling herefter forudsætter at jeg er blevet gjort opmærksom på fortrydelsesretten - hvilket ikke er tilfældet.

Jeg vil meget gerne høre jeres vurdering af ovenstående.

Den 16. maj 2022 anførte klager yderligere over for medarbejder 1:

I forlængelse af vores samtale tidligere i dag har jeg fulgt lidt yderligere op i forhold til nedenstående mail.

I forhold til, hvorvidt der er tale om et salg uden for den erhvervsdrivendes forretningssted har du helt ret i, at dette kræver begge vores tilstedeværelse på underskriftstidspunktet. Jeg er imidlertid ikke nødvendigvis enig med dig i, at der ikke er tale om et fjernsalg. Forbrugeraftalelovens § 3 indeholder både definitioner for aftaler uden for erhvervsdrivendes forretningssted - hvilket du korrekt anfører ikke er gældende i vores tilfælde på grund af litra 1 - men den indeholder også i nr. 1 en definition af fjernsalg.

§ 3. I denne lov forstås ved:
1) Fjernsalgsaftale: Enhver aftale om varer, tjenesteydelser eller løbende levering af varer eller tjenesteydelser, når aftalen
a) indgås ved brug af kommunikation, der foregår, uden at forbrugeren og den erhvervsdrivende mødes fysisk (fjernkommunikation), og
b) indgås som led i et system for fjernsalg, som drives af den erhvervsdrivende.
2) Aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted: Enhver aftale mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren,
a) som er indgået med den erhvervsdrivendes og forbrugerens samtidige tilstedeværelse på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes forretningssted,
b) hvor forbrugeren har afgivet tilbud under de samme omstændigheder som nævnt under litra a,
c) som er indgået på den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved brug af en fjernkommunikationsteknik, umiddelbart efter at forbrugeren er blevet kontaktet personligt og individuelt af den erhvervsdrivende på et sted, som ikke er den erhvervsdrivendes forretningssted, med samtidig fysisk tilstedeværelse af den erhvervsdrivende og forbrugeren, eller
d) som er indgået under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende med det formål at præsentere og sælge varer eller tjenesteydelser til forbrugeren.

Jeg ved ikke, om I ved vores tidligere samtale havde taget stilling til fjernsalg? Selve underskriften af formidlingsaftalen finder sted elektronisk ved underskrift med NemID. Dette tænker jeg *kan* falde under begrebet "fjernkommunikation" da jeg tænker, vi godt kan blive enige om, at vi ikke mødtes fysisk da selve aftalen skulle underskrives. Det er klart at vi tidligere mødtes fysisk i forbindelse med vurdering af lejligheden, og der bliver det nok en nærmere diskussion af, hvorvidt aftalen så "udelukkende" vil være indgået ved brug af fjernkommunikation - dette kommer vel an på an nærmere fortolkning af, hvorvidt en salgsvurdering udgør en del af formidlingsaftalen eller om formidlingsaftalen udgør en aftale i sig selv. Jeg hælder mest til, at formidlingsaftalen er en aftale uafhængig af den vurdering du var ude at give, da vilkårene for denne kan forhandles på plads helt uafhængigt af selve salgsvurderingen (og kun ved brug af fjernkommunikation) - men jeg forestiller mig at du nok er uenig. I forhold til, hvorvidt dette indgår som led i et system for fjernsalg vil jeg umiddelbart sige at dette er tilfældet, idet systemet/metoden med elektronisk underskrift benyttes hos jer (og i øvrigt også andre mæglere) i vid udstrækning. Dette kan selvfølgelig også diskuteres nærmere, og jeg tænker ikke nødvendigvis at du/I er enige her.

Jeg tænker, om I måske ville vende tilbage i forhold til min anden mail, inden vi går videre med ovenstående diskussion om fjernsalg. Ville dog bare lige gøre opmærksom på, at jeg mener det forsat kan diskuteres, om reglerne i forbrugeraftaleloven fortsat kan finde anvendelse i forhold til fjernsalgsdefinitionen.

Medarbejder 1 skrev den 18. maj 2022 til klager bl.a.:

Tak for dine mails, vi mener fortsat ikke der er fortrydelsesret og kommentere derfor på den mail omkring betaling for opsigelse af formidlingsaften nedenfor.

Jeg laver igen en opridsning omkring hvad der er udført fra vores side af indtil videre i salgsarbejdet på din lejlighed [...]:

Udarbejdelse af formidlingsaftale.
Værdiansættelse på lejligheden samt dialog omkring udbudsprisen, samt salgs forløbet.
Udarbejde salgsbudget.
Fremsendelse af bilag til underskrift via nemid.
Bestilling af billeder, plantegning og tekstforfatter.
Besøg af 5 mæglere på mæglerrunde og kørsel m.m.
Opsætning og udarbejdelse af salgsopstilling.
Udsendelse af mail til køberkartotek samt opkald til kunder i køberkartotek m.m.

Samtidig bliver vi pålagt udgifter fra [...]-kæden ved aktivering af et sagsnummer i systemet, når en formidlingsaftale er underskrevet og et salg er igangsat og aktiveret.

Vi vil derfor ekstraordinært tilbyde dig at betale 15.000 kr. inkl moms pr. kulance og uden præjudice.

Ønsker du at tage imod vores tilbud, som er tilpasset din situation?
Tilbuddet er gældende indtil fredag d. 20-05-2022 kl. 10.00

Vi ser frem til at høre fra dig.

Klager svarede samme dag:

Tak for din mail.

Der er ikke umiddelbart noget nye i din opridsning af udført arbejde i forhold til de tidligere sendte mails, og jeg har derfor samme bemærkninger som sidst:

I forhold til jeres opgørelse over forbrugt tid har jeg følgende bemærkninger:
- I forhold til værdiansættelse af lejligheden samt dialog om salgspris bemærkes, at der via jeres hjemmeside er mulighed for at bestille en gratis salgsvurdering af lejligheden. Denne proces går forud for underskrivelse af formidlingsaftalen, og muligheden for at bestille en gratis salgsvurderingen er ikke betinget af, at lejligheden efterfølgende kommer til salg hos jer.
- Formidlingsaftale og salgsbudget var allerede udarbejdet på tidspunktet for den gratis salgsvurdering. Det forekommer mig herefter urimeligt, at der - når I selv har dokumenterne krav allerede inden formidlingsaftalen er underskrevet - skal betales et vederlag herfor. Under alle omstændigheder bemærkes, at tidsforbruget må være af meget begrænset karakter, da der er tale om standardformularer fra Dansk Ejendomsmæglerforening, som meget hurtigt lader sig udfylde.
- I forhold til bestilling af billeder har jeg selv koordineret med fotograf/plantegner, hvornår billederne skulle tages. Denne kontakt er ikke i øvrigt formidlet gennem jer, hvorfor det er min vurdering, at der alene er taget kortvarig kontakt til fotograf for at informere om, at der skulle aftales en nærmere dato med mig.
- I forhold til udarbejdelse af salgsopstilling er også denne udarbejdet på baggrund af standardformular. Det må således have været et meget begrænset tidsmæssigt forbrug.
- "Besøg" af de 5 mæglere skete i forbindelse med udlevering af nøgler til lejligheden og opsætning af "til salg skilt". Det bemærkes i den forbindelse, at I højst befandt jer i lejligheden 10 min.
- I forhold til køberkartotek må I kunne dokumentere hvilke/hvor mange mails, opkald mv. der er foretaget, hvis I forventer betaling for tidsforbruget herfor. Jeg tænker umiddelbart at mails normalt er af generisk karakter og kan sendes til alle købere i køberkartotek på samme tid, og at der derfor ikke kan have været det store tidsforbrug herved.
- Jeres udgifter intern i mæglerkæden med hensyn til omkostninger ved oprettelse af sagsnummer er umiddelbart mig uvedkommende.

Overhovedet må jeres tidsforbrug indtil nu have været særdeles begrænset. Jeg finder det ikke rimeligt, at jeg ved at have opsagt købsaftalen nu skal betale for ydelser, som indgik som en del af den gratis salgsvurdering, der blev foretaget inden salget.

Jeg vil altså også igen gerne påpege kvaliteten af billeder og plantegning - som jeg ellers i øvrigt er villig til at betale for. Jeg er klar over, at du synes billederne er af en rimelig kvalitet. Jeg har set rigtig mange salgsannoncer på nettet fra jer - og der er altså ingen tilfælde hvor fotografen (som i mit tilfælde) vælger kun at stå i døren til flere rum og kun tage billederne derfra. Der er i alle tilfælde taget billeder fra flere vinkler - ligesom den tekst der er forfattet i langt de fleste tilfælde er af meget bedre kvalitet og har en noget længere ordlyd. Jeg føler ærligt, at dette også bør have indflydelse på vederlaget/tages i betragtning i øvrigt. Jeg synes, det direkte kan diskuteres, om billeder og/eller ordlyd er så mangelfuld, at der faktisk ikke burde betales for ydelserne.

Jeg betaler på trods af ovenstående fortsat gerne de omkostninger I har haft til fotos - umiddelbart ifølge formidlingsaftalen 4.937,50 kr. inklusiv moms. Derudover plantegning cirka 500 kr., i alt cirka 5.500 kr. Jeg vil gerne gå med til at lægge 1.000 kr. oveni for det (begrænsede) arbejde i har udført indtil nu, hvis vi så kan få lukket sagen.

Herefter taler vi vederlag på 6.500 kr. Jeg holder fortsat på at tidsforbruget har været af meget begrænset karakter og synes de 1.000 kr. burde dække den/de få timer, der er brugt frem til opsigelse af aftalen.

Jeg er ikke interesseret i, at dette er en situation, der skal diskuteres til uendelighed. Hvis I på ingen måde er enige i mit forslag er dette selvfølgelig fint, så tænker jeg at vi kan få nogle andre - nok i første omgang Klagenævnet for Ejendomsformidling - til at afgøre, hvad der i så fald udgør et rimeligt vederlag. I den forbindelse kan de eventuelt også overveje hvorvidt situationen falder ind under "fjernsalg" når vi nu heller ikke er helt enige om dette.

Den 20. maj 2022 skrev medarbejder 1 på ny til klager:

Tak for din mail vi fastholder at 15.000,- kr. inkl. moms. er et rimeligt vederlag for de udførte ydelser, og at vi derfor nu udsteder en faktura herpå.

Såfremt du fortsat bestrider opgørelsen, kan du indbringe fakturaen for klagenævnet, og vi imødeser i den forbindelse klagenævnets henvendelse til os herom.
En indbringelse for klagenævnet har opsættende virkning for betalingsfristen.

Klager svarede samme dag:

Det er helt i orden.

Jeg vil meget gerne, hvis I ved fremsendelse af faktura vil uddybe tidsforbrug og vederlag for de forskellige punkter du tidligere har opremset - eller i alt fald gerne en udspecificering af, hvad de 15.000 kr. helt konkret skal dække over, med fordeling af de 15.000 kr. på de forskellige poster. Dette vil give mig en bedre mulighed for at vurdere, hvorvidt de 15.000 kr. rent faktisk udgør et rimeligt vederlag. Det har været noget svært at vurdere og danne sig et overblik over indtil nu.

Den 23. maj 2022 skrev medarbejder 1:

De 15.000,- dækker vederlag for de udførte ydelser, som tidligere beskrevet.

Da der i formidlingsaftalen ikke er aftalt en fordeling af salæret på de enkelte ydelser, opgøres salæret for de udførte ydelser i forbindelse med opsigelsen af formidlingsaftalen også som et samlet beløb.

Samme dag sendte de indklagede en faktura til klager. Det fremgik heraf bl.a.:

Vederlag for udførte ydelser	12.000,00
I alt DKK ekskl. moms	12.000,00
25% moms	3.000,00
I alt DKK inkl. moms	15.000,00
Faktura i alt	15.000,00

Klager indgav herefter den 30. maj 2022 klagesag til Klagenævnet for Ejendomsformidling.

Det fremgår af sagen, at klager ligeledes har indgivet klage til Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere. Parterne har fremlagt flere af deres besvarelser til dette nævn.

Det fremgår af en af de indklagedes udaterede besvarelser til Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere bl.a.:

Klagepunkt 1

Indgåelse af en formidlingsaftale forudsætter, at mægler forinden aftaleindgåelsen kommer ud og foretager en fysisk besigtigelse af klagers ejendom med henblik på at foretage en værdiansættelse af ejendommen, hvilket er en del af formidlingsaftalen. Dette er tillige sket i den konkrete sag, hvor klager og ejendomsmægleren mødtes ude på ejendommen den 5. april. Allerede fordi vi ikke har et system, hvor en kunde kan 'bestille' en formidlingsaftale, uden forudgående dialog med virksomheden, kan det ikke betragtes som et system for fjernsalg, at det er muligt at signere digitalt på en aftale, der bliver udarbejdet til den konkrete kunde på baggrund af dialog med kunden om kundens ønsker og behov.

Derudover kan det af nedenstående grunde heller ikke anses som væren en aftale indgået som led i et system for fjernsalg.

Det følger af lov om forbrugeraftaler § 3, stk. 1 (ændret ved lov nr. 2158 af 27/11/2021) (vores fremhævninger):

§ 3. I denne lov forstås ved:
4) Fjernsalgsaftale: Enhver aftale om varer, tjenesteydelser eller løbende levering af varer eller tjenesteydelser, når aftalen til og med tidspunktet for dens indgåelse udelukkende
*a) indgås ved brug af kommunikation, der foregår, **uden at forbrugeren og den erhvervsdrivende mødes fysisk** (fjernkommunikation), **og***
b) indgås som led i et system for fjernsalg, som drives af den erhvervsdrivende.

Som det følger af nedenstående redegørelse for forløbet omkring aftalens indgåelse, er der sket fysisk møde mellem klager og indklagede.

Allerede derfor er formidlingsaftalen ikke at definere som en fjernsalgsaftale, og derfor er den ikke omfattet af reglerne om fortrydelsesret.

Af forarbejderne til lov nr. 442 af 31. maj 2000, som der henvises til i forarbejderne til forbrugeraftaleloven, fremgår der følgende om "fjernsalg" (vores fremhævninger):

*"Efter bestemmelsen skal **to betingelser** være opfyldt, for at der foreligger fjernsalg i lovens forstand.*

*For det første skal parternes aftale i det enkelte tilfælde være indgået **udelukkende** ved brug af fjernkommunikation, dvs. uden at parterne mødes fysisk i forbindelse med markedsføringen eller aftalens indgåelse.*

[...]

For det andet skal den pågældende aftale være indgået som led i et system for fjernsalg, og systemet skal være drevet af den erhvervsdrivende.

*Dette kriterium indebærer, at det **ikke er tilstrækkeligt**, at den enkelte aftale indgås ved brug af fjernkommunikation, men den erhvervsdrivende må også have truffet visse foranstaltninger med særligt henblik på aftaleindgåelse ved brug af fjernkommunikation. Har en annonce til formål at markedsføre virksomheden og fremme kundekontakten, men ikke særligt at indgå aftaler ved brug af fjernkommunikation, vil betingelsen normalt ikke være opfyldt, selv om annoncen måske medfører flere telefoniske bestillinger.*

[...]

Reglerne finder ikke anvendelse i tilfælde, hvor forbrugeren ringer til en butik og bestiller varer, som er blevet udbudt i en annonce, selv om annoncen eventuelt har indeholdt oplysning om butikkens telefonnummer. Det skyldes, at formålet med annonceringen i disse tilfælde ikke er at indgå aftaler ved brug af fjernkommunikationsteknik.

[...]

Kommissionen har på et møde med medlemslandene om gennemførelsen af direktivet oplyst, at det efter Kommissionens opfattelse falder uden for direktivets formål at regulere f.eks. telefonisk tidsbestilling hos tandlæger, advokater m.v. Det forudsættes i overensstemmelse hermed, at reglerne ikke finder anvendelse på sådanne aftaler, selv om forbrugeren ringer efter at have set en annonce i telefonbogen eller i en avis. Sådanne annoncer indeholder normalt ingen nærmere oplysninger om de tjenesteydelser, der tilbydes, eller om prisen på ydelserne."

Vi har nedenfor beskrevet forløbet nærmere:

Tirsdag d. 05.04.2022 kl. 13.00 – 14.30: Møde 1 og vurdering af lejligheden.

Det første møde med kunden fandt sted tirsdag d. 5. april, i hendes lejlighed. Her fik mægleren en rundvisning af lejligheden, for at danne sig et overblik af hvad der skulle vurderes. Mægleren og kunden satte sig ved bordet i stuen og drøftede kundens ønsker i forbindelse med et potentielt salg. Her fortalte kunden, at hun overvejede at sælge sin lejlighed for at flytte retur til [anden by]. Kunden var på dette tidspunkt i dialog med banken, da hun allerede havde kigget på nogle forskellige lejligheder i [den anden by]. Kunden var interesseret i økonomien, da hun gennem drøftelse med banken havde fået at vide, at hun gerne skulle have et positivt provenu ud af salget, for at kunne købe en ny bolig. Mægleren havde nogle referencelejligheder med i forbindelse med drøftelse af prisen. Mægleren kom med et udspil i forhold til prisen som var på 1.925.000 kr. Eftersom kunden er kunde ved [pengeinstitut], ville hun kunne opnå en rabat på vederlaget ved et salg gennem [anden ejendomsmæglerkæde]. Derfor gennemgik kunden og mægleren hvad mulighederne ved et salg gennem [de indklagede] ville koste. Kunden og mægleren gennemgik økonomien samt aftalevilkårene ud fra salgsbudgettet og formidlingsaftalen, som mægleren havde medbragt til mødet. Kunden oplyste mægleren om, at den konkurrerende mægler muligvis havde en køber til hendes lejlighed. Det ville kunden undersøge som det første samt drøfte salget med sin bank. Afsluttende aftalte kunden og mægleren at formidlingsaftalen og salgsbudgettet blev tilrettet med den korrekte pris, hvortil der også skulle tilføjes en særaftale. Særaftalen gik ud på at afdække om den potentielle køber kunne købe lejligheden, og at der i givet fald ville blive givet en rabat på markedsføringen, hvis lejligheden blev solgt til den potentielle køber.

Mandag d. 11.04.2022 kl. 15.28

Mægleren sender mandag d. 11.04 en opfølgende sms til kunden, hvortil der bliver spurgt om kunden havde drøftet et evt. salg og køb med sin bank.

Kunden svarer hertil; at hun ikke har hørt retur fra banken endnu, men at hun vil ringe dagen efter og drøfte forløbet med mægleren.

Tirsdag d. 12.04.2022 kl. 10.12

Tirsdag d. 12.04 sender mægleren, på mail, et revideret salgsbudget samt formidlingsaftale med de tilføjelser, som kunden og mægleren blev enige om på mødet d. 05.04.2022

Onsdag d. 13.04.2022 kl. 09.22

Mægleren fulgte op på kunden, for at høre om mailen, med rettelser til dokumenterne, var modtaget. Kunden svarer retur, at kunden har modtaget dem, men endnu ikke har haft mulighed for at kigge på det. Det aftales, at kunden vender retur, torsdag eller fredag i den pågældende uge.

Skærtorsdag d. 14.04.2022 kl. 13.08.

Mægleren fremsender tilrettet Formidlingsaftale, Persondatabehandling; Berigtigelsesaftale og Fravalg af huseftersyn til kundens underskrift via NemID efter en telefonsamtale med kunden omkring ændringerne. Kort efter fremsendes salgsbudgettet i en særskilt besked, hvor det bekræftes at aftalen er tilrettet og at ovenstående dokumenter er vedlagt. Mægleren tilbyder ligeledes at kunden må kontakte mægleren hvis der er spørgsmål til det fremsendte. Kunden underskriver herefter indenfor 10 minutter alle 4 dokumenter med NemID. Den hurtige underskrift skyldtes formodentligt, at kunden allerede har gennemgået dokumenterne med mægleren og at der hertil er lavet flere rettelser, samt kundens uddannelsesbaggrund som jurist, der gjorde det nemt for kunden, at sætte sig ind i aftalevilkårene.

Det fremgår af klagers udaterede replik bl.a.:

Klager fastholder, at klager er omfattet af reglerne i § 3 og §§ 18-19 i lov om forbrugeraftaler og derfor har en fortrydelsesret, som klager har benyttet sig af.

Indklagede giver i sit svarskrift udtryk for, at formidlingsaftalen ikke kan være omfattet af reglerne i forbrugeraftaleloven, idet indklagede mægler har været ude at besigtige ejendommen fysisk. Klager bestrider ikke, at indklagede har været i lejligheden og ej heller, at indklagede og klager har mødtes fysisk i forbindelse med salgsvurderingen. Klager bemærker imidlertid, at det fysiske møde alene fandt sted i forbindelse med salgsvurderingen. Indklagede og klager har på intet tidspunkt fysisk diskuteret vilkårene for indgåelse af formidlingsaftalen. Alle forhold vedrørende indgåelse af formidlingsaftalen har været diskuteret ved brug af elektronisk kommunikation. Klager finder ikke, at der kan sættes lighedstegn mellem mødet i forhold til en vurdering af lejligheden og den efterfølgende forhandling i forhold til formidlingsaftalen. Det er ikke en forudsætning eller krav for at bestille en salgsvurdering, at man efterfølgende indgår en aftale med pågældende mægler.

Det afgørende bør efter klagers opfattelse være, hvorvidt den efterfølgende formidlingsaftale er indgået som fjernsalg. Idet indklagede og klager aldrig mødtes fysisk i forbindelse med indgåelse af formidlingsaftalen er kravet om, at forbruger og erhvervsdrivende ikke mødes fysisk opfyldt.

Klager bestrider, at der skulle være sket en diskussion af de nærmere vilkår i formidlingsaftalen, herunder indsættelse af et særligt vilkår omkring salg til køber og rabat på markedsføringen. Disse vilkår blev forhandlet med mægler telefonisk den 12. april. Indklagede har i sin beskrivelse af forløbet undladt denne telefonsamtale, og alene henvist til den efterfølgende mailkorrespondance, idet de har en klar interesse i at få det til at fremstå, som om forhandlingerne om formidlingsaftalen er sket tidligere end det faktisk er tilfældet.

Det bemærkes, at klager på tidspunktet for salgsvurderingen hovedsaligt havde indhentet salgsvurderingen i forbindelse med omlægning af et lån i banken. I den forbindelse havde en anden mægler en mulig køber, og det er først her, klager overvejede et salg. I den forbindelse med indklagede hovedsaligt kontaktet for at få foretaget en second opinon af vurderingsprisen. Det var således på tidspunktet for salgsvurderingen ikke i klagers bevidsthed at diskutere eventuelle vilkår for en formidlingsaftale, idet et salg fortsat kun var i overvejelserne.
Klager fastholder således fortsat, at indklagede og klager ikke har mødtes fysisk i forbindelse med indgåelse af aftalen. Selv i det tilfælde, hvor en salgsvurdering bliver tolket som en form for prækontraktuel forhandling om formidlingsaftalen, bør følgende punkt fra lovforarbejderne til forbrugeraftaleloven fortsat medføre, at der er tale om en fjernsalgsaftale:

4.1.3.2.7. Definitionen af fjernsalgsaftale

"Det således afgrænsede fjernsalgsbegreb indebærer, at der f.eks. vil være tale om fjernsalg i tilfælde, hvor forbrugeren alene besøger den erhvervsdrivendes forretningssted med henblik på at indsamle information om varerne eller tjenesteydelserne, og aftalen efterfølgende forhandles og indgås via fjernkommunikation, jf. præambelbetragtning nr. 20."

Det fremgår af ovenstående, at der - selv i det tilfælde hvor der er et forudgående møde mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren – kan være tale om en fjernsalgsaftale. Klager mener, at det afgørende her bør være, om det forudgående møde har haft til hensigt at være en indsamling af information om tjenesteydelsen. I det tilfælde, at Disciplinærnævnet skulle finde, at det forudgående møde en salgsvurdering har en sammenhæng med den efterfølgende indgåelse af formidlingsaftalen mener klager således, at et sådant møde klart må have karakter af informationsindsamling. Den efterfølgende forhandling af formidlingsaftalen er kun sket elektronisk og forholdet er således fortsat være omfattet af reglerne om fjernsalgsaftale.

I forhold til indklagedes bemærkning om, at et system for digital forhandling om formidlingsaftalen og digital underskrift henvises til følgende bemærkning i lovforarbejderne:

4.1.3.2.7. Definitionen af fjernsalgsaftale

"Arbejdsgruppen har overvejet, om regler svarende til direktivets også skal finde anvendelse på aftaler, der ikke indgås som led i et organiseret system for fjernsalg. Efter arbejdsgruppens opfattelse er der imidlertid næppe noget behov herfor, idet der efter praksis ikke skal meget til, før der er tale om et organiseret system for fjernsalg. Der henvises herom til pkt. 4.1.2.4.1 ovenfor."

Ovenstående understøtter, at fjernsalgsbegrebet fortolkes bredt, og at der skal meget lidt til, før der er tale om et organiseret system for fjernsalg. Følgende fremgår af Europa-Parlamentets og Rådets Direktiv 2011/83/EU, præambel 20 (klagers fremhævning):

"Begrebet et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelser bør omfatte systemer, der tilbydes af en tredjemand, der ikke er den erhvervsdrivende, men som anvendes af den erhvervsdrivende, f.eks. en online platform."

Indklagedes system for elektronisk underskrift og elektronisk korrespondance med indklagede i forhold til formidlingsaftalen stilles til rådighed på en platform udbudt af tredjemand. Underskrift sker gennem [de indklagedes sagssystem] ved underskrift med NemID. Der blev på intet tidspunkt diskuteret andre muligheder for indgåelse af talen, og elektronisk underskrift gennem den online platform er således måden, hvorpå for-midlingsaftaler generelt og systematisk indgås. Ud fra ovenstående definition er der ingen tvivl om, at et sådant system er omfattet af definitionen af et organiseret system for fjernsalg.

Klager finder ikke, at der bør være tvivl om, at klager er omfatter af reglerne i § 3 og §§ 18-19 i lov om forbrugeraftaler. Formålet med loven er at beskytte forbrugeren, så selv i det tilfælde, at der opstår tvivl om fortolkning af loven, tilsiger en formålsfortolkning, at enhver tvivl må komme forbrugeren til gode, da lovens forbrugerbeskyttende formål ellers ville være forspildt.

Det fremgår af de indklagedes udaterede duplik bl.a.:

Klagepunkt 1
Det kan konstateres, at klager nu pludselig anfører, at hendes anmodning om en salgsvurdering var med udgangspunkt i et ønske om låneomlægning.

Dette bestrides.

En belåningsvurdering vil blive rekvireret af banken hos den ejendomsmægler de samarbejder med, medmindre vurderingen foretages af interne vurderingsfolk hos banken/kreditforeningen. Det kan for god ordens skyld oplyses, at kunden – så vidt det er os bekendt – ikke er kunde i [pengeinstitut], som er det pengeinstitut, vi samarbejder med.

Derudover kan det oplyses, at indklagede ejendomsmæglervirksomheds afdeling i [anden by] har fremvist flere boliger for kunden. Den første fremvisning skete i februar 2022, og altså 2 måneder før kunden fik vurderet sin lejlighed. Det er i forbindelse med en aftale om en fremvisning, at det er blevet aftalt, at en medarbejder fra virksomhedens afdeling i [...] skulle foretage en salgsvurdering af klagers lejlighed.

Sidst men ikke mindst oplyste kunden – i forbindelse med vurderingen –at hendes ønske om salg, var afstedkommet af, at hun havde fundet en lejlighed i [by], hun gerne ville købe. Dette understøttes i øvrigt af den efterfølgende sms-korrespondance af 11. april, der tidligere er fremlagt i sagen.

Kontakten og det fysiske møde ude på ejendommen, kan på ingen måde betragtes som værende informationssøgning i forbindelse med et salg af ejendommen. Der var tale et sædvanligt vurderingsmøde mhp. salg af klagers ejendom, hvilket tillige fremgår af det tidligere fremsendte sagsforløb

En aftale, der er forelagt for og gennemgået med forbrugeren bliver ikke til en fjernsalgsaftale, fordi den efterfølgende indgås ved brug af NemID.
Dette følger også af den seneste ændring af forbrugeraftaleloven, hvor man netop har valgt at skrive ind i loven, at aftalen skal være indgået **udelukkende** ved brug af fjernkommunikation. Et vilkår der hele tiden har været indeholdt i lovbemærkningerne, men som man altså valgte at skrive ind i loven for at tydeliggøre vilkåret, således at der ikke kan være tvivl om, at en aftale der, i dagens meget digitale Danmark, endeligt indgås ved brug af Nem ID, ikke af den grund ændres til en fjernsalgsaftale.

Vores tidligere fremførte bemærkninger fastholdes derfor i sin helhed.

Klager har bl.a. anført:

De indklagede har ikke krav på betaling af vederlag som krævet.

Den 1. april 2022 bestilte klager en gratis salgsvurdering hos de indklagede. Den 5. april 2022 vurderede de indklagedes medarbejder klagers lejlighed. Medarbejderen medbragte formidlingsaftale, salgsbudget og øvrige dokumenter. Lejligheden blev vurderet til en salgspris på 1,925 mio. kr. Det blev aftalt, at klager skulle give en tilbagemelding på, hvorvidt klager ønskede, at de indklagede skulle sælge ejerlejligheden. Medarbejderen efterlod et salgsbudget, men ikke formidlingsaftalen.

Den 11. april 2022 kontaktede medarbejderen klager via sms. Dagen efter kontaktede klager medarbejderen telefonisk og bad om at få tilsendt en formidlingsaftale til gennemlæsning inden indgåelse af en eventuel aftale. Klager fik aftalen tilsendt samme dag. Efter en kortere sms-korrespondance med medarbejderen den 13. april 2022 kontaktede klager den 14. april 2022 medarbejderen og bad om at få indskrevet yderligere vilkår om salg til tredjemand og markedsføringsomkostninger ved skuffesalg. Formidlingsaftalen blev herefter underskrevet digitalt.

Den 20. april 2022 var medarbejderen og dennes kolleger på besigtigelse i ejerlejligheden. Der blev i den forbindelse opsat til-salg-skilt, og medarbejderen fik

udleveret nøgler til ejerlejligheden.

Den 2. maj 2022 blev lejligheden fotograferet.

Den 10. maj 2022 modtog klager udkast til salgsopstilling. Fotos, ordlyd i salgsopstillingen og plantegningen fandtes mangelfulde og utilfredsstillende, hvorefter klager opsagde formidlingsaftalen skriftligt den 12. maj 2022.

Ejerlejligheden blev aldrig officielt udbudt til salg, men befandt sig i "skuffen" hos de indklagede. De indklagede har således ikke nået at lægge ejendommen på deres hjemmeside og har ikke haft omkostninger til markedsføring og lignende.

De indklagedes medarbejder kontaktede klager og var uforstående over for opsigelsen. Medarbejderen oplyste, at de indklagede havde krav på ¾ vederlag. Klager gjorde opmærksom på, at de indklagede alene kunne kræve et rimeligt vederlag ved aftale om et resultatafhængigt vederlag. Medarbejderen kontaktede på ny klager og meddelte, at de indklagede havde krav på ¾ vederlag, men at de indklagede ekstraordinært kun ville kræve 22.500 kr. I forbindelse hermed sendte de indklagede en oversigt over udførte arbejdsopgaver, som efter klagers opfattelse var af begrænset karakter og tidsmæssigt omfang. Klager afviste de indklagedes tilbud og bad om yderligere specifikation. Klager har ikke modtaget dokumentation for, at de indklagede har haft udlæg til fotograf eller tekstforfatter.

Vilkåret i formidlingsaftalen om, at de indklagede ved opsigelse af aftalen har krav på betaling af ¾ vederlag, er ugyldigt, og klager finder det dybt kritisabelt, at de indklagede har indsat et ugyldigt vilkår, og at de indklagede har fastholdt vilkåret efter at være blevet gjort opmærksom på, at vilkåret var ugyldigt. Det er klagers opfattelse, at det må komme de indklagede til skade ved fastsættelse af et rimeligt vederlag, at der er handlet i strid med god ejendomsmæglerskik og forsøgt krævet et ulovligt stort vederlag.

Klager gjorde videre de indklagede opmærksomme på, at formidlingsaftaleforholdet muligvis var omfattet af reglerne om fjernsalg, og at klager derfor burde være gjort opmærksom på, at klager havde en fortrydelsesret på 14 dage. De indklagede afviste, at formidlingsaftalen kunne fortrydes. De indklagede tilbød herefter, at klager kunne betale 15.000 kr., hvilket klager også afviste. De indklagede sendte herefter en faktura til klager uden specifikation af, hvad det fakturerede beløb dækkede over.

Klagers bemærkninger i den verserende sag hos Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere kan også lægges til grund i sagen for Klagenævnet for Ejendomsformidling.

De indklagede har bl.a. anført:

De indklagede fastholder at have krav på vederlag som krævet, og at de indklagedes vederlag er rimeligt. De indklagede bestrider at have tilsidesat god ejendomsmæglerskik.

Allerede fordi formidlingsaftalen ikke er indgået udelukkende ved brug af fjernkommunikation, fastholder de indklagede, at aftalen ikke er omfattet af fjernsalg og derfor ikke er omfattet af fortrydelsesretten i lov om forbrugeraftaler. De indklagede henviser i den forbindelse til de indklagedes besvarelse til Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere.

Det bestrides, at den indgåede formidlingsaftale skulle være i strid med loven. I henhold til loven er de indklagede berettigede til det vederlag, som er aftalt med sælger. Når der er indgået en formidlingsaftale med et resultatafhængigt vederlag, må de indklagede betinge sig et rimeligt vederlag, når sælger har opsagt aftalen, hvilket er tilfældet i nærværende sag.

At de indklagede i formidlingsaftalen begrænser deres vederlagsberettigelse til at udgøre ¾ af vederlaget, uanset om der skulle være udført flere ydelser end det kan udgøre vederlaget for, kan ikke ses at være i strid med loven. Som det fremgår af de indklagedes mailkorrespondance med klager, er de indklagede klar over, at de indklagedes krav skal stå mål med de udførte ydelser, hvilket de indklagede mener, at den gør.

De indklagede har udført følgende ydelser: udarbejdelse af formidlingsaftale, værdiansættelse af ejerlejligheden - herunder dialog om udbudsprisen samt salgsforløbet, udarbejdelse af salgsbudget, fremsendelse af bilag til underskrift via NemID, bestilling af fotos, plantegning og tekstforfatter, besøg af 5 mæglere på mæglerrunde, kørsel med mere og opsætning, udarbejdelse af salgsopstilling og udsendelse af mail til køberkartotek samt opkald til kunder fra køberkartotek.

Herudover har de indklagede som et led i udarbejdelsen af salgsopstillingen indhentet en række dokumenter vedrørende lejligheden, og de indklagede har efterspurgt en række dokumenter hos klager, der ikke umiddelbart kunne fremskaffes på anden vis. Klager har dog ikke fremskaffet disse.

At klager ikke var tilfreds med de billeder, der blev taget af boligen, kan ikke medføre, at de indklagede ikke skulle være berettiget til vederlag for de udførte ydelser. De indklagede tilbød klager, at de kunne prøve at sende fotografen ud igen

samt at få omskrevet teksten. Dette ønskede klager ikke. Klager fastholdt sin opsigelse af formidlingsaftalen.

For god ordens skyld skal det præciseres, at den udstedte faktura alene omfatter de indklagedes vederlag. Der er ikke krævet udgift til udlæg til tredjemand, og de indklagede finder, at fakturaen er tilstrækkeligt specificeret. De indklagede finder ikke, at de har pligt til at fremlægge dokumentation for bagvedliggende omkostninger, når de indklagede ikke har krævet for udlæg til tredjemand. De indklagede finder videre ikke, at de indklagede skal fremlægge et timeregnskab, når det ikke er aftalt, at vederlaget er afhængigt af timeforbrug. Der er ikke kutyme i ejendomsmæglerbranchen for, at der afregnes efter timeforbrug. Da der ikke er indgået en aftale om afregning efter timeforbrug, har de indklagede ikke ført timeregnskab. I branchen er det netop kutyme, at der aftales en fast pris, der er uafhængig af, hvor mange timer ejendomsmægleren bruger på at løse opgaven.

Nævnet udtaler:

Det følger af forbrugeraftalelovens § 18, stk. 1, at forbrugeren kan træde tilbage fra aftalen (fortrydelsesret) ved aftaler om fjernsalg og ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Af samme lov § 3, stk. 1, fremgår:

> ”I denne lov forstås ved:
> 4) Fjernsalgsaftale: Enhver aftale om varer, tjenesteydelser eller løbende levering af varer eller tjenesteydelser, når aftalen til og med tidspunktet for dens indgåelse udelukkende
> a) indgås ved brug af kommunikation, der foregår, uden at forbrugeren eller den erhvervsdrivende mødes fysisk (fjernkommunikation), og
> b) indgås som led i et system for fjernsalg, som drives af den erhvervsdrivende.”
> 5) Aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted: Enhver aftale mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren,
> a) som er indgået med den erhvervsdrivendes og forbrugerens samtidige tilstedeværelse på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes forretningssted,
> b) hvor forbrugeren har afgivet tilbud under de samme omstændigheder som nævnt under litra a,
> c) som er indgået på den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved brug af fjernkommunikationsteknik, umiddelbart efter at forbrugeren er blev kontaktet personligt og individuelt af den erhvervsdrivende på et sted, som ikke er den erhvervsdrivendes forretningssted, med samtidig fysisk tilstedeværelse af den

erhvervsdrivende og forbrugeren,
eller
d) som er indgået under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende med det formål at præsentere og sælge varer eller tjenesteydelser til forbrugeren.
6) Den erhvervsdrivendes forretningssted:
a) Ethvert ikkeflytbart detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende fast udøver sin aktivitet, eller
b) ethvert flytbart detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende udøver sin aktivitet på sædvanligt grundlag."

Af samme lov § 19, stk. 1 og 2, fremgår, at fortrydelsesfristen i givet fald er 14 dage, der løber fra den dag, da aftalen blev indgået. Af § 19, stk. 3, fremgår, at uanset stk. 2 løber den periode, hvori fortrydelsesretten efter stk. 1 kan udøves, først fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget de i § 8, stk. 1, nr. 11, nævnte oplysninger.

Af samme lov § 8, stk. 1, nr. 11, følger, at den erhvervsdrivende skal oplyse forbrugeren om, hvorvidt der er fortrydelsesret, og i givet fald betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende.

Af sagen fremgår, at klager kontaktede de indklagede og bestilte en gratis salgsvurdering af sin ejerlejlighed, og at de indklagede herefter besigtigede ejerlejligheden. De indklagede medbragte formidlingsaftale og salgsbudget ved besigtigelsen. Efterfølgende korresponderede parterne om vilkår for formidlingsaftalen, og den 14. april 2022 underskrev klager formidlingsaftalen digitalt, og indklagede underskrev fysisk på aftalen samme dag. Klager fik i forbindelse med indgåelse af formidlingsaftalen udleveret salgsbudget af samme dag.

Nævnet finder efter ordlyden af forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, jf. § 3, og formålet med bestemmelserne, at indgåelsen af formidlingsaftalen i den konkrete sag ikke er omfattet af reglerne om fjernsalg, idet parterne mødtes fysisk i klagers ejerlejlighed, hvor de indklagede besigtigede og vurderede ejerlejligheden og gennemgik formidlingsaftale og tilhørende salgsbudget. Der er heller ikke tale om, at formidlingsaftalen er indgået uden for indklagedes forretningssted, idet parterne ikke mødtes og underskrev aftalen samtidigt.

Nævnet finder herefter, at klager ikke kunne påberåbe sig en fortrydelsesret, og formidlingsaftalen må derfor anses for opsagt af klager.

Af § 32, stk. 1, i lov om formidling af fast ejendom m.v. følger:

"Ejendomsmægleren har ret til det vederlag, der er aftalt med sælger."

Af § 33 i samme lov følger:

> "Ved opsigelse af en formidlingsaftale har ejendomsmægleren kun krav på vederlag, hvis det er aftalt, jf. dog stk. 2.
> *Stk. 2.* Er der aftalt resultatafhængigt vederlag, har ejendomsmægleren kun krav på et rimeligt vederlag, hvis sælgeren har opsagt aftalen."

Af lovbemærkningerne til § 33, stk. 2, fremgår:

> *Stk. 2* viderefører princippet om, at hvis der er aftalt et resultatafhængigt vederlag, har ejendomsmægleren alene krav på vederlag, hvis det er *sælgeren*, der opsiger aftalen, og hvis det er aftalt i formidlingsaftalen. Det findes rimeligt, at videreføre denne begrænsning, når der er tale om et resultatafhængigt vederlag, som er direkte afhængig af ejendomsmæglerens præstation og kun opnås, hvis der opnås et resultat, nemlig salg af boligen.
>
> Ifølge den gældende lovs § 12, stk. 3, er det kun, når forbrugeren opsiger aftalen, at ejendomsmægleren har krav på et rimeligt vederlag, hvis formidlingsaftalen indeholder vilkår herom. Udgangspunktet er i dag, at der skal betales efter regning for det udførte arbejde, samt at prisen skal være rimelig i forhold hertil. Lyder regningen på et beløb, som er større end ¼ af det vederlag, der ville være udløst, hvis der var handlet, må ejendomsmægleren i almindelighed nøjes med ¼, der fungerer som en højestepris i denne situation. Dette gælder også selv om regningen står i rimeligt forhold til det udførte arbejde, medmindre der foreligger særlige omstændigheder, som gør dette urimeligt.
>
> I praksis har Klagenævnet for Ejendomsformidling f.eks. fundet, at der foreligger særlige omstændigheder i den situation, hvor ejendomsmægleren rent faktisk har en underskrevet købsaftale fra køber til udbudsprisen, men sælgeren ikke vil underskrive købsaftalen, måske fordi sælgeren har fortrudt at sælge ejendommen. I disse situationer har Klagenævnet for Ejendomsformidling tilkendt ejendomsmægleren fuldt vederlag, kun undtaget et mindre beløb til eftersagsbehandlingen, som jo ikke skal finde sted. Det er med lovforslaget ikke intentionen at ændre på denne praksis, og ejendomsmæglerens ret til rimeligt vederlag i den foreslåede stk. 2, vil således i den ovenfor beskrevne situation udløse samme krav på vederlag som i dag, medmindre andet er aftalt.
>
> Desuden foreslås det i stk. 2, at vederlaget i disse situationer ikke kan overstige, hvad der er rimeligt i forhold til det udførte arbejde. Det vil således være en konkret afvejning af, hvor langt i salgsprocessen ejendomsmægleren er nået, hvor man bl.a. kan lægge vægt på, hvor lang tid ejendommen har været til salg, hvor meget den har været annonceret og udgifterne hertil, hvor mange åbne huse og fremvisninger, der har været, etc. Ejendomsmægleren bør altid kunne dokumentere det vederlag, som sælgeren bliver opkrævet.

I formidlingsaftalen er der indgået aftale om resultatafhængigt vederlag. Af aftalen fremgår videre, at der ved opsigelse skal betales ¾ af samtlige beløb anført i formidlingsaftalens pkt. 6.1 (der udgøres af Vederlag, Markedsføring og Udlæg). Det følger imidlertid af § 33, stk. 2, at det, de indklagede har krav på ved opsigelse, er et rimeligt vederlag.

Af formidlingsaftalen fremgår, at de indklagede ved salg har krav på betaling af vederlag med 37.500 kr., vederlag for markedsføring med 12.500 kr. og udlæg til tredjemand med 8.132,50 kr., i alt 58.132,50 kr.

Efter opsigelsen af aftalen har de indklagede ved faktura af 23. maj 2022 krævet betaling af et vederlag på 15.000 kr. til dækning af "Vederlag for udførte ydelser".

Formidlingsaftalen blev indgået den 14. april 2022. Aftalen blev opsagt den 12. maj 2022. Aftalen har dermed løbet ca. en måned før opsigelsen.

Det fremgår af sagen, at de indklagede i den måned bl.a. har værdiansat ejerlejligheden, udarbejdet salgsopstilling og salgsbudget, kontaktet købere i køberkartotek, indhentet dokumenter, bestilt fotos, plantegning og tekstforfatter og været på mæglergennemgang i lejligheden.

Nævnet finder, at det af de indklagede krævede vederlag på 15.000 kr. for det arbejde, de indklagede har udført inden klagers opsigelse, ikke er urimeligt.

Det følger af § 34 i lov om formidling af fast ejendom m.v.:

> "Hvis der foreligger en ikke ubetydelig pligtforsømmelse fra ejendomsmæglerens side, kan sælgeren kræve, at vederlaget nedsættes eller bortfalder."

Nævnet finder ikke grundlag for at fastslå, at de indklagede har udvist pligtforsømmelse eller ikke har udført et tilstrækkeligt salgsarbejde.

De indklagede har herefter krav betaling af på 15.000 kr.

Konklusion:

Klagen tages ikke til følge.

Kendelsen offentliggøres, og forbrugerens navn anonymiseres ved offentliggørelsen,

jf. nævnets vedtægter § 32, nr. 13.

P.N.V.

Benedikte Holberg
formand