

J.nr. 2023-0014 LI

København, den 2. oktober 2023

KENDELSE

Klagerne

mod

DB i Odense - Hjallese ApS
Odensevej 95
5260 Odense S

Nævnet har modtaget klagen den 4. februar 2023.

Klagen angår spørgsmålet om, hvorvidt indklagede har rådgivet klagerne forkert i forbindelse med, at der var flere interesserede købere til klagernes ejendom, og om indklagede i givet fald har udført et dårligt mæglerarbejde og derfor helt eller delvis skal fortabe sit vederlag.

Sagens nærmere omstændigheder er følgende:

Klagerne ønskede at sælge deres ejendom. Den 11. juni 2022 indgik klagerne en formidlingsaftale med indklagede om salg af ejendommen til en kontantpris på 4,295 mio. kr. Det fremgik videre af aftalen bl.a.:

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 salgsoptstilling med de oplysninger om ejendommen, som er nødvendige for en købsbeslutning.		
- Udarbejde udkast til købsaftale.		
- Fremvisning af ejendommen samt kørsel		
- Statusmøder hver 5. - 6. uge.		
- Eftersagsbehandling		
- Håndtering overdragelse		
- Flytteaflysning for køber og sælger vedr. forbrug		
- Mæglerunde - alle på kontoret ser ejendommen		
- Samlet vederlag	45.000,00	56.250,00
- Rabat	-5.800,00	-7.250,00
I alt salær	39.200,00	49.000,00
Markedsføring		
- Køberkartotekspakke – Med premium fotopakke		
- 20 stk. stillbilleder – Inde og ude		
- 2 stk. stemningsbilleder		
- 2 stk. mastefoto – 8 meter eller 3 stk. stemningsbilleder (Sælger vælger)		
- Sneak peak sociale medier		
- 1 stk. plantegning alm.		
- Køberkartotek – stort landsdækkende køberkartotek - eksklusivt hos [indklagede]		
- Køberkartotek – Unik adgang til boliga.dk's køberkartotek – eksklusivt hos [indklagede]		
- Til salg skilt – 2 stk. hvis muligt		
- I alt	9.600,00	12.000,00

J.nr. 2023-0014 LI

- Alm. Markedsføring		
- Afholdelse af åbenthus		
- 4 stk. 720 grader billeder inde og ude (VR)		
- 1 stk. interaktiv plantegning – Du bestemmer selv hvilket rum du vil se først.		
- Virtuel Reality – boligpræsentation til kunder i butikken		
- Internetannoncering – Boliga.dk, boligsiden.dk, [indklagede].dk [og andre ejendomsmæglerkæders hjemmesider]		
- Boliga.dk PREMIUM pakke – Fremhævning topbanner boliga.dk – eksklusiv hos [indklagede]		
- Instagram annoncering – af anerkendt socialmedie ekspert [...] – Målgruppe tilpasning m.m.		
- Udstillingsmateriale i butikken og vedligeholde samt opdatering		
- Facebook annoncering – af anerkendt socialmedie ekspert [...] – Målgruppe tilpasning m.m.		
- I alt	8.000,00	10.000,00
- Fremhævning på boligsiden.dk 1 md.		
I alt markedsføring	17.600,00	22.000,00
Udlæg til tredjemand		
- Ejendomsdatarapport	70,00	70,00
- Ejendomsdata mv. E-nettet	495,00	618,75
- Gebyr ved digitalsignering	162,00	202,50
I alt udlæg til tredjemand	727,00	891,25
Vederlag i alt	57.527,00	71.891,25

Indklagede har oplyst, at nogle interesserede købere (køber 1), som var bosiddende i udlandet, den 3. august 2022 underskrev en betinget købsaftale om køb af klagerens ejendom. Handlen var betinget af køber 1's salg af deres egen ejendom. Indklagede har videre oplyst, at den betingede købsaftale blev underskrevet af klagerne den 5. august 2022. Indklagede har fremlagt korrespondance mellem klagerne, køber 1 og køber 1's køberrådgiver for perioden fra 11. juli 2022 til 20. oktober 2022. Det fremgår af korrespondancen bl.a., at indklagede flere gange rykkede køber 1 og deres køberrådgiver for oplysning om, hvor langt køber 1 var med salg af deres ejendom, og at indklagede orienterede klagerne herom.

Af korrespondancen fremgår herudover, at indklagede den 5. oktober 2022 videresendte en mail fra køber 1 og deres rådgiver til klagerne. Af indklagedes mail fremgik videre oplysning om, at indklagede samtidig arbejdede videre med en anden interesseret køber. Indklagede anførte bl.a.:

J.nr. 2023-0014 LI

Jeg arbejder stadigvæk på [medarbejders] kunde, og håber de kommer på banen med noget.

Med dem her kan man prøve at give dem et konkret tilbud, men jeg tror ikke de er til rigtig at rykke på lige nu – de har mistet pusten lader det til, i hvert fald for nu...

Jeg syntes vi skal gå med videoen som drøftet tidligere, og jeg regner med jeg kan tage derud og filme mandag, hvis det kan passe for jer, at vi låner huset fra ca. 13-14.30?

I hører fra mig når jeg forhåbentlig snart har nyt vedr. [medarbejders] kunde.

Den 6. oktober 2022 skrev indklagede på ny til klagerne:

Som aftalt er her opdateret budget ud fra video+kæmpe boost som vi kan kalde det, samt eventuel nedsættelse af ejendommens pris.

Når ovenstående er bekræftet har vi en god måde at 'presse' parret fra [by] på.

Jeg har ligeledes sendt en opfølgende e-mail til [køber 1], udenom deres rådgiver, idet rådgiveren har meldt sig af banen.

Det fremgik af det vedlagte salgsbudget af 6. oktober 2022 vedrørende markedsføring:

3.2 Ejendomsmæglerens markedsføring jf. formidlingsaftalens afsnit 6.1

Køberkartotekspakke – Med premium fotopakke
20 stk. stillbilleder – Inde og ude
2 stk. stemningsbilleder
2 stk. mastefoto – 8 meter eller 3 stk. stemningsbilleder (Sælger vælger)
Sneak peak sociale medier

	Ekskl. moms	Inkl. moms
	kr.	kr.
	kr.	kr.
	kr.	kr.
	kr.	kr.
	kr.	kr.

J.nr. 2023-0014 LI

1 stk. plantegning alm.	kr.		kr.	
Køberkartotek – stort landsdækkende køberkartotek - eksklusivt hos danbolig	kr.		kr.	
Køberkartotek – Unik adgang til boliga.dk's køberkartotek – eksklusivt hos danbolig	kr.		kr.	
Til salg skilt – 2 stk. hvis muligt	kr.		kr.	
I alt	kr.	12.000,00	kr.	15.000,00
Alm. Markedsføring	kr.		kr.	
Afholdelse af åbenthus	kr.		kr.	
4 stk. 720 grader billeder inde og ude (VR)	kr.		kr.	
1 stk. interaktiv plantegning – Du bestemmer selv hvilket rum du vil se først.	kr.		kr.	
Virtuel Reality – boligpræsentation til kunder i butikken	kr.		kr.	
Internetannoncering – Boliga.dk, boligsiden.dk, [mæglerkæders hjemmesider]	kr.		kr.	
Boliga.dk PREMIUM pakke – Fremhævnings topbanner boliga.dk – eksklusivt hos [indklagede]	kr.		kr.	
Instagram annoncering – af anerkendt socialmedie ekspert [...] – Målgruppe tilpasning m.m.			kr.	
Udstillingsmateriale i butikken og vedligeholde samt opdatering	kr.		kr.	
Facebook annoncering – af anerkendt socialmedie ekspert [...] – Målgruppe tilpasning m.m.			kr.	
I alt	kr.	8.000,00	kr.	10.000,00
Rabat	kr.	-2.400,00	kr.	-3.000,00
Film+Facebook boost, Clevr & Boligsiden fremhævnings	kr.	10.000,00	kr.	12.500,00
Rabat ifbm. boost+film - aftalt med [indklagede]	kr.	-6.000,00	kr.	-7.500,00
Markedsføring i alt	kr.	21.600,00	kr.	27.000,00

Samme dag svarede klagerne bl.a.:

Hej [indklagede], det er en fin landing af omk. og som du siger dækket under solgt eller gratis. Men nu bliver huset solgt:-) du bestemmer om vi skal sætte det 100 tdk ned, men tænker det passer godt ind i strategi. Lad os krydse fingre at dem i [by] kommer op i gear. hilsen [den ene af klagerne]

Den betingede købsaftale udløb. Den 11. oktober 2022 oplyste køber 1 til indklagede, at det ikke var lykkedes for dem at få deres egen ejendom solgt, og at de nu ville afvente, om det kunne lykkes for dem at sælge deres ejendom, og at de i givet fald ville vende tilbage for at høre, om klagerens ejendom stadigvæk var til salg.

Den 19. oktober 2022 skrev indklagede til klagerne:

J.nr. 2023-0014 LI

Hej [klagerne],

Vedhæftet er opdateret budget ud fra der bliver lavet en stor omgang boost på sociale medier, boligsiden mv., samtidig med nedsættelse til 4.145.000.

Videoen er på vej.

Bekræft meget gerne, så giver vi den gas.

Salgsbudgettet af 19. oktober 2022 svarede til salgsbudgettet af 6. oktober 2022 for så vidt angik markedsføring. Af dette salgsbudget fremgik videre den nye pris på 4,145 mio. kr.

Dagen efter bekræftede klagerne over for indklagede med et "ok".

Samme dag skrev indklagede til køber 1 bl.a.:

Sælger har købt hus, og vil gerne have ejendommen solgt.

De er klar på at lave en ny betinget handel med jer, 200.000 under tidligere pris, dvs. til 4,1 mio. kr.

Overtagelsen kan være meget op til jer, da afklaring for sælger er det vigtigste. De kan flytte i løbet af en lille måneds tid.

Hvordan går det med det fornyede salg af jeres eget?

Handlen med køber 1 blev imidlertid ikke gennemført.

Klagerne og indklagede har samstemmende oplyst, at der herefter var flere andre interesserede købere til ejendommen.

Den 22. oktober 2022 skrev indklagede til en ny interesseret køber bl.a.:

Jeg skriver da jeg kan se du har hentet materiale på ovenstående ejendom, og ville blot høre om der er nogle spørgsmål til huset, samt om vi kan tilbyde en fremvisning? ☺

Den 25. oktober 2022 underskrev klagerne en købsaftale om salg til en ny køber (køber 2). Det fremgik af købsaftalen, at kontantprisen var 4 mio. kr., og at overtagelse var aftalt til den 1. januar 2023. Det fremgik videre af købsaftalens

J.nr. 2023-0014 LI

individuelle bestemmelser bl.a.:

Købesum

Sælger har givet afslag i købesummen på 145.000 kr. i forhold til den udbudte kontantpris.

Det fremgik af købsaftalen punkt 15 vedrørende parternes accept og underskrift bl.a.:

15. Parternes accept og underskrift

Underskrevne parter, der er myndige og har fuld rådighed over vore aktiver erkender at have indgået bindende aftale om ejendommens overdragelse på de i nærværende købsaftale fastsatte vilkår

Køber og sælger er specielt gjort opmærksom på:

1. **at** købsaftalen, hvis den alene er underskrevet af køber, er et tilbud til sælger,
2. **at** sælger ikke er forpligtet til at acceptere tilbuddet, heller ikke selv om det måtte være i overensstemmelse med udbudsvilkårene,
3. **at** ejendomsmægleren er forpligtet til at forelægge eventuelle andre tilbud for sælger, indtil købsaftalen er underskrevet af begge parter,
4. **at** det står sælger frit at vælge mellem flere købstilbud, herunder at udbyde ejendommen i budrunde, hvis der – inden en endelig aftale er indgået – viser sig flere interesserede købere, sådan at alle interesserede får lejlighed til, inden en bestemt frist, at afgive sit tilbud,
5. **at** køberen – hvis denne er forbruger i henhold til lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom § 7 stk. 2 – vederlagsfrit kan tilbagekalde sit tilbud, så længe et tilbud om køb ikke er antaget af sælgeren,
6. **at** ved købstilbud (køber underskriver købsaftalen først) skal sælgers accept være kommet til købers kundskab senest 8 dage efter købers underskrift, medmindre andet er aftalt under afsnit 11. Er sælgers accept ikke kommet til købers kundskab senest 8 dage efter købers underskrift, bortfalder købstilbuddet,
7. **at** ved salgstilbud (sælger underskriver købsaftalen først), skal købers accept være kommet til sælgers kundskab senest 8 dage efter sælgers underskrift, medmindre andet er aftalt under afsnit 11. Er købers accept ikke kommet til sælgers kundskab senest 8 dage efter sælgers underskrift, bortfalder salgstilbuddet.

I forbindelse med klagerens underskrift af købsaftalen indgik klagerne samtidig en aftale med indklagede om berigtigelse. Det fremgik af aftalen bl.a.:

3. Ejendomsmæglervirksomhedens opgaver

Ejendomsmæglervirksomheden vil udføre flg. opgaver i forbindelse med berigtigelsen, såfremt det er relevant i den konkrete handel. Opgaverne vil blive udført, når handlen er endelig og i overensstemmelse med de i købsaftalen eller tillæg hertil aftalte frister:

Opgaver:

	Inkl. moms
Berigtigelse	kr. 7.500,00
Udarbejdelse af refusionsopgørelse	kr. 3.125,00
I alt	kr. 10.625,00

Den 26. oktober 2022 oplyste indklagedes medarbejder indklagede om, at endnu en

J.nr. 2023-0014 LI

interesseret køber (køber 3) havde henvendt sig, og at køber 3 ønskede en fremvisning af ejendommen. Medarbejderen bad indklagede kontakte køber 3 for nærmere aftale om fremvisning.

Køber 2 underskrev købsaftalen om køb af klagernes ejendom den 1. november 2022.

Den 8. november 2022 skrev klagerne til en advokat bl.a.:

Hermed navn og telefonnummer på potentiel køber.

[...]

FYI

ift datoer, så har jeg konfronteret vores mægler med denne potentielle køber d. 1/11-22 (efter han har informeret om, at køber har skrevet under, som også var d. 1/11-22). Mægler bekræfter at der har været en henvendelse, men det er først blevet ham bekendt 28/10 (siger han) – [...]

Ift salget, så blev huset sat ned til 4.145.000 den 20/10-22, dvs potentiel køber ved første henvendelse har været bekendt med prisen 4.295.000. Huset blev solgt til 4.000.000.

Den 14. november 2022 skrev klagerne på ny til deres advokat bl.a.:

Her med oplysninger, en lang smøre, brug det der er relevant.

Hermed lidt info og:

- 1) Oprindelig formidlingsaftaleunderskrevet 3/6-22
- 2) Salgsprovenu salg til 4 mio.
- 3) Salgsopstilling 4.145.000 (nedsat 20/10-22)
- 4) Købsaftale underskrevet af begge 1/11-22

Dem der har købt huset har haft 2 fremvisninger, nr. 2 fremvisning d. 16/10-22 hvor der forhandles. Planen var at huset skulle sættes ned til 4.145.000, det stod til 4.295.000. Køber byder 3.900.000 af et par omgange, ender jeg med at sige 4.000.000, Køber står fast og det gør vi også.

Planen var en masse marketing med video, facebook m.m. [indklagede] har hele tiden ment prisen 4.295.000 er rigtig, det er mig der kommer med, om vi ikke også skal sætte det ned og [indklagede] mener det er et stærkt træk. I den forbindelse drøfter vi også markedet m.m. [Indklagede] bekræfter der skal absolut ikke et tretal foran. Da bud kommer, så mener [indklagede] det er et svært marked, og at man skal overveje nøje hvad man gør. Min kommentar var blot, dvs på under 14 dage mener du vi skal overveje 3.900.000, hvor du for 14 dage siden mente, det skal absolut ikke under 4 mio., markedet kan ikke have ændret sig så voldsomt på 14 dage.

J.nr. 2023-0014 LI

Fredag aften d. 21/10-22 ringer mægler [indklagede] og spørger, om vi vil sælge huset til 4.000.000 kr., køber er gået med til dette.

D. 25/10 skriver vi under før køber, dette på anbefaling af mægler, for så gælder fortrydelsesfristen fra den dag.

Der sker ingenting i løbet af ugen, [indklagede] siger han har haft kontaktet køber. Jeg er i den uge flere gange i kontakt med [indklagede] og gør ham klar, vi flytter os ikke på prisen, vi har økonomi til at have begge huse.

Mandag 31/10-22 ringer det på vores dør, det er datter og svigersøn til [køber 3], som har stor interesse i huset. Vi kender dem lidt, da de også bor i [...]. De spørger, om huset er solgt, "for mine forældre vil gerne se/købe huset, men mægler vil ikke vise dem huset".

Jeg taler af mange omgange med både svigersøn og [køber 3]. Hvor de siger den 19. eller 20. oktober har [køber 3] talt med mægler, for de vi gerne se/byde på huset, [køber 3] er sikker på dato, da han 21/10-22 rejser til England. [Indklagede] spørger til deres hus, [køber 3] siger "det skal du ikke på nuværende tidspunkt bekymre dig om". [Køber 3] siger også, at hans mægler [...] har forsøgt at træffe mægler, men uden held.

[Køber 3] har også talt med naboer i[...] og spurgt til, hvad der sker, det tror jeg er i den uge, hvor vi har underskrevet.

D. 20/10-22 kommer huset officielt med ny pris 4.145.000, dvs [køber 3] har set på huset til prisen 4.295.000.

D. 1/11-22 skriver køber under på købsaftale, fortrydelsesfristen udløber 2/11-22.

D. 1/11-22 konfronterer jeg [indklagede] med denne henvendelse, [indklagede] bekræfter, at der er en der har ringet og hørt på huset, men det er først kommet til ham d. 28/10-22. Jeg spørger, hvorfor han ikke har gjort mere ved det, [indklagedes] modsvar var, at så skulle vi trække handlen tilbage og det mente han ikke var det rigtige.

Den 22. november 2022 sendte indklagede sin faktura til klagerne. Det fremgik heraf bl.a.:

Betaling til ejendomsmægler i alt

	Ekskl. moms		Moms		Inkl. moms
Ejendomsmæglerens vederlag, jf. salgsprovenuets pkt. 3.1 (se bilag)	kr.	47.700,00	kr.	11.925,00	kr. 59.625,00
Ejendomsmæglerens markedsføring, jf. salgsprovenuets pkt. 3.2 (se bilag)	kr.	21.600,00	kr.	5.400,00	kr. 27.000,00
Ejendomsmæglerens udlæg, jf. salgsprovenuets pkt. 3.3 (se bilag)	kr.	727,00	kr.	184,25	kr. 891,25
I alt	kr.	70.027,00	kr.	17.489,25	kr. 87.516,25

Den 9. december 2022 skrev klagerens advokat til indklagede bl.a.:

J.nr. 2023-0014 LI

Jeg retter henvendelse til dig på vegne [den ene af klagerne] i forbindelse med salget af [ejendommen].

Sælger [den ene af klagerne] har anmodet om vores bistand til en vurdering af, hvorfor du har afvist en konkret henvendelse om fremvisning til en potentiel meget interesseret køber, [køber 3].

Dette på trods af, at såvel [køber 3] samt dennes ejendomsmægler fra [ejendomsmæglerfirma] kontaktede dig/firmaet og bekræftede, at vedkommende var fuldt ud i stand til at købe, selv om egen ejendom ikke var solgt.

Den potentielle køber var fra dit kontor blevet oplyst, at der var indgået bindende købsaftale, hvorfor fremvisning ikke kunne tilbydes.

Ifølge det for os oplyste, var det ikke på tidspunktet for henvendelsen indgået en bindende aftale.

Sælger [den ene af klagerne] fik aldrig besked om, at der var en ny potentiel køber. Det forekommer derfor overraskende for sælger, at han efterfølgende kontaktes af den mulige køber [køber 3], og oplyses om dennes opfattelse af det tidsmæssige forløb i sagen. Herunder at det har været hans opfattelse, at mægler ikke engang ønskede at fremsætte hans tilbud om køb af ejendommen overfor sælger – selv om han var meget interesseret i ejendommen til den udbudte pris.

Før vi går videre hermed, skal jeg bede dig om en redegørelse for overfor anførte forhold.

Den 16. december 2022 svarede indklagede bl.a.:

Min version af forløbet er følgende:

Forhandlingerne med [køber 2] havde taget lang tid, og i første omgang var vi ikke blevet enige med [køber 2]. De vender dog senere tilbage, hvor vi bliver enige om den pris vi endte med at sælge huset for. Der var nogle omstændigheder med lidt ferie mv. som gjorde at jeg i fællesskab med sælger blev enige om at sælger underskrev købsaftalen først, for at starte [køber 2's] fortrydelsesfrist så hurtigt som det var muligt. Sælger underskriver købsaftalen d. 25.10.2022, hvilket [køber 2] bliver informeret om samme dag, således at fortrydelsesretten er igangsat.

Jeg bliver kontaktet fredag eftermiddag d. 28.10.2022, af [køber 3] som forespørger på ejendommen. Her nævner de ikke noget konkret købstilbud, eller at de er yderst interesserede – blot at de har sat deres hus til salg ved [andet mæglerfirma], og at de gerne vil have en fremvisning. De byder ikke på huset, uden at have set det. Jeg spørger endda til deres oplysninger, såfremt nuværende aftale skulle falde til jorden – dem måtte jeg ikke få, men jeg kunne rette henvendelse til deres ejendomsmægler [...], såfremt det blev relevant. Jeg oplyser [køber 3], at der netop er ved at blive underskrevet en aftale med [køber 2], da sælger havde underskrevet om tirsdagen d. 25.10.2022.

Sælgers salgstilbud har ved deres underskrift d. 25.10.2022 derfor en frist t.o.m. d. 04.11.2022 jf. købsaftalens standardvilkår. [Køber 2] underskrev salgstilbuddet 01.11.2022.

Sælgers salgstilbud, fremkom til [køber 2] på dagen d. 25.10.2022, hvorfor jeg ikke så det relevant at fremvise sælgers hus for nogle der var interesseret i at se det. Var de interesseret i køb var sælger alligevel stadig bundet af deres salgstilbud, som først udløb d. 04.11.2022.

J.nr. 2023-0014 LI

Efter en snak med de ifølge sælger potentielle køberes mægler [køber 3] om mandagen d. 31.10.2022, fik jeg ej heller indtrykket af deres interesse for ejendommen – blot at de gerne ville se huset, og havde økonomi til at købe det, hvis det var noget for dem. Han oplyser ej heller at de kunne købe uden at have solgt. [Køber 3's] ejendom var på daværende tidspunkt fortsat ikke annonceret med skilt eller på internettet.

Jeg er overrasket og super ked af, at der ligefrem er blevet ansat en advokat til at undersøge sagen, specielt efter så godt et samarbejde som jeg syntes [klagerne] og jeg har haft.

Den 19. december 2022 skrev klagerens advokat på ny til indklagede:

Tak for din mail af 16.ds.

Ifølge [køber 3] retter han henvendelse til [indklagede] første gang allerede den 19.10.2022.

Du bekræfter, at der har været dialog både med [køber 3] og med [køber 3's rådgiver], hvilket vel bør skærpe din undersøgelsespligt? Den potentielle køber har økonomisk formåen til at købe ejendommen kontant uden at sælge først. Dette får du bekræftet. Den potentielle køber stiller ikke spørgsmålstegn ved udbudsprisen. [Køber 3] får oplyst hos [indklagede] at købsaftale på ejendommen er indgået, hvilket jo ikke er korrekt. Derfor gør han ikke mere.

Det er vores opfattelse, at du har tilsidesat din pligt i henhold til lov om formidling af fast ejendom § 24 stk. 2, ved ikke loyalt at have oplyst sælger om, at der var flere interesserede i ejendommen.

Det er ligeledes vores opfattelse, at sælger ikke blev oplyst om konsekvenserne ved at underskrive et salgstilbud, i stedet for som normalt at afvente et underskrevet købstilbud fra [køber 2].

Endelig er det vores opfattelse, at du i henhold til købsaftalens § 15 stk. 3 og 4 har frataget sælger muligheden for at få ejendommen i budrunde.

Før vi går videre med sagen, bedes du kommentere på de fremsatte klagepunkter.

Indklagede svarede den 21. december 2022 bl.a.:

Jeg syntes efterhånden I kommer med nogle ret grove anklager, og jeg er fortsat ikke enig i at der var flere interesserede, ud fra de oplysninger vi havde.

Sælger blev gjort opmærksom på hvorfor vi kunne vælge at underskrive salgstilbuddet, netop for hurtigere at få endelig handel. Dette drøftede vi telefonisk, og fremgår ligeledes på underskriftsiden i købsaftalen, hvad det har af konsekvenser. Sælger blev ligeledes tilbudt at vi fælles kunne gennemgå købsaftalen. Som administrerende direktør for en større virksomhed tænker jeg ligeledes sælger er vant til at læse kontrakter og fordybe sig, og ligeledes stille spørgsmål inden man underskriver hvis man har nogle. Dette dobbelttjekker jeg endda også efter der er underskrevet, for at høre om der er noget vi skal gennemgå. Inden underskrift forsøger jeg ligeledes at ringe til sælger, men uden svar. Dette vil fremgå af sms d. 25 Oktober kl. 14.34.

J.nr. 2023-0014 LI

Jeg har siden underskriften af købsaftalen med [køber 1] holdt løbende kontakt med dem (siden d. 03.08.2022, på hhv. sms og mail direkte og gennem deres rådgiver, helt frem til d. 20.10.2022 hvor sidste besked bliver sendt afsted til [køber 1]. Denne bliver ikke besvaret.)

Jeg har d. 22.10.2022 skrevet til en kunde, som havde hentet salgsmateriale på [ejendommen], hvor jeg spørger om kunden har nogle spørgsmål til huset, samt om vi kan tilbyde en fremvisning. Dette har kunden ikke svaret på, men viser at vi ikke afviser kunderne, eller ikke retter henvendelse mv.

Jeg mener ikke ovenstående viser at man ikke arbejder loyalt for sælger. Vi har gjort alt vi kan for at få solgt huset, både hurtigst muligt, og til højest mulige pris. I forbindelse med nedsættelsen d. 20.10.2022 havde vi ligeledes lavet en video på ejendommen som skulle markedsføres, samt sponsorerede opslag på Facebook, fremhævnings på boligsiden.dk, mv., netop for at fange en masse købere, og forhåbentlig have flere interesserede. Forglem ikke vi havde en underskrevet betinget aftale på huset, som blev godkendt, til den første udbudspris på 4.295.000 mio. Det var [køber 1's] hus der ikke blev endeligt solgt – alle andre vilkår var opfyldt.

D. 26.10.2022 har min kollega [...] taget telefonen, og videresendt en besked om at [køber 3] gerne vil kontaktes i forhold til [ejendommen]. Dette er fortsat efter salgstilbud er underskrevet af sælger.

Som beskrevet i min tidligere e-mail fik jeg ikke fornemmelsen af deres købelyst, og idet vi først snakker med [køber 3] og [køber 3's rådgiver] efter d. 25.10.2022 ser jeg også denne som irrelevant, idet sælger var bundet af deres salgstilbud.

På købsaftaletidspunktet var vi ikke af den overbevisning at der var flere interesserede købere, hvorfor budrunde ikke virkede relevant.

Klagerne har bl.a. anført:

Indklagede har ikke krav på betaling af vederlag.

Klagerne skiftede i juni måned 2022 til indklagede. Klagerne havde forinden haft deres ejendom til salg hos en anden ejendomsmægler, men der skete for lidt.

Indklagede oplyste, at indklagede ville markedsføre mere end den første ejendomsmægler, bl.a. på sociale medier, og klagerne valgte herefter at indgå en formidlingsaftale med indklagede.

Der blev ret hurtigt indgået en betinget handel med køber 1, som var bosiddende i udlandet. Handlen blev imidlertid ikke gennemført.

Det er ikke korrekt som oplyst af indklagede, at indklagede løbende var i kontakt med køber 1. Der skete ikke noget, før klagerne rykkede indklagede. Klagerne ringede mange gange til indklagede om køber 1.

Herefter blev det aftalt med indklagede, at der skulle markedsføres og sættes gang i salget. Klagerens opfattelse var, at dette var med i den oprindelige aftale, men klagerne gik herefter med til, at det kostede 5.000 kr.

Klagerne foreslog efterfølgende selv, at ejendommens pris skulle nedsættes til enten

J.nr. 2023-0014 LI

4,195 mio. kr. eller 4,145 mio. kr.

Den 25. oktober 2022 underskrev klagerne en købsaftale om salg af ejendommen til køber 2. Køber underskrev først den 1. november 2022. Klagerne spurgte indklagede, om det var normalt, at sælger underskrev først.

Den 31. oktober 2022 blev klagerne kontaktet af familie til køber 3, som spurgte klagerne, om deres ejendommen stadigvæk var til salg. Køber 3 havde forgæves i 14 dage forsøgt at få indklagede til at fremvise ejendommen, men køber 3 var blevet afvist af indklagede.

I klageres første korrespondance med indklagede skrev indklagede, at der var en henvendelse fra en interesseret køber den 28. oktober 2022. I en anden korrespondance har indklagede imidlertid erkendt, at henvendelsen fandt sted den 26. oktober 2022.

Indklagede har bl.a. anført:

Indklagede har krav på vederlag som krævet.

Indklagede har løbende været i dialog med køber 1, som underskrev en betinget købsaftale. Indklagede var ligeledes i dialog med køber 1's køberrådgiver om status på køber 1's salg af egen ejendom. Klagerne blev løbende informeret herom. Indklagede rykkede flere gange køber 1 og købers 1's rådgiver for status på køber 1's salg af egen ejendom, senest den 29. september 2022, hvor indklagede fik oplyst, at handlen ikke ville blive til noget. Det blev den 20. oktober 2022 endelig aftalt med klagerne, at der skulle sendes et tilbud til køber 1 om, at der kunne laves en ny betinget handel på 4 mio. kr.

Der har været uenighed mellem parterne om, hvorvidt videoen på ejendommen var aftalt i forbindelse med indgåelse af formidlingsaftalen. Indklagede var til stede på formidlingsaftalemødet, og indklagede er helt sikker på, at videoen ikke var aftalt på forhånd. Beløbet fremgik heller ikke af salgsbudgettet fra formidlingsaftaletidspunktet.

I forbindelse med at den betingede handel blev annulleret, blev en nedsættelse af prisen drøftet. Det blev videre aftalt, at der skulle produceres en video, hvilket parterne i fællesskab fandt var en god løsning. Der blev givet en stor rabat i forhold til normalprisen for denne type video samt annoncering heraf. Normalprisen var 12.500 kr. Der blev fratrasket 7.500 kr., hvilket fremgår af det nyeste budget, hvor videoen indgår. Hermed ser indklagede videoen som givet gratis, og det er kun den

J.nr. 2023-0014 LI

ekstra annoncering, der betales for. Rabatten er netop givet for at imødekomme klagerne. Der blev også lavet en fremhævelse på internettet og på de sociale medier.

Det blev også aftalt at nedsætte ejendommens pris til enten 4,195 mio. kr. eller 4,145 mio. kr. Salgsbudget på 4,195 mio. kr. blev sendt til klagerne.

Den 19. oktober 2022 blev der sendt endnu et salgsbudget til klagerne. Her med en pris på 4,145 mio. kr. og med de aftalte omkostninger i forbindelse med video og annoncering. Dette salgsbudget blev godkendt den 20. oktober 2022. Prisændringen blev sammen med annoncerne aktiveret samme dag. Prisændringen på denne størrelse blev aftalt for at "presse" en interesseret køber, som tidligere havde stået fast på at tilbyde en pris på 3,9 mio. kr., hvilket klagerne ikke var interesserede i at sælge til. Der blev herefter enighed med køber 2 om en pris på 4 mio. kr.

Indklagede bad klagerne om at underskrive købsaftalen før køber 2 for at starte køber 2's fortrydelsesfrist, hvilket klagerne var med på. Målet var at sikre en hurtig afklaring fra køber 2.

Indklagede har besvaret interesserede køberes henvendelser, og indklagede tilbød fremvisninger i det tidsrum, hvor klagerne påstår, at indklagede ikke ville fremvise ejendommen.

Indklagede forstår ikke, at nogle kunder forgæves skulle have forsøgt at kontakte indklagede i 14 dage. Indklagede havde ikke ubesvarede beskeder liggende ud over den, som indklagede fik, om at indklagede skulle kontakte kunden telefonisk. Indklagede har løbende besvaret kunders beskeder, og nogle af dem vendte ikke tilbage.

Indklagede talte med den af klagerne omtalte køber 3 den 28. oktober 2022 på baggrund af køber 3's henvendelse den 26. oktober 2022. Køber 3 bestilte ikke en fremvisning hverken på indklagedes hjemmeside eller telefonisk. Indklagede kontaktede forgæves køber 3. Dagen efter, den 27. oktober 2022, talte indklagede med køber 3's rådgiver og oplyste, at klagerne havde underskrevet en købsaftale med køber 2 to dage forinden. Uanset hvad kom henvendelsen for sent, idet klagerne allerede havde underskrevet en købsaftale.

Nævnet udtaler:

Det følger af § 24 i lov om formidling af fast ejendom:

"En ejendomsmægler skal udføre sit opdrag omsorgsfuldt og iagttage god

J.nr. 2023-0014 LI

ejendomsmæglerskik, herunder virke for, at der bliver handlet, og at handelen bliver gennemført inden for en periode, til en pris og på vilkår, som er nærmere aftalt med sælgeren.

Stk.2. Ejendomsmægleren skal rådgive sælgeren og varetage sælgerens behov og interesser.”

Det følger af § 19 i bekendtgørelse nr. 1230 af 21. november 2014 om formidling m.v. ved salg af fast ejendom med senere ændringer, at ejendomsmægleren straks skal orientere sælger om ethvert købstilbud.

Indklagede har oplyst, at køber 1, som var bosiddende i udlandet, den 3. august 2022 underskrev en betinget købsaftale om køb af klagernes ejendom. Handlen var betinget af køber 1's salg af egen ejendom. Indklagede har videre oplyst, at den betingede købsaftale blev underskrevet af klagerne den 5. august 2022. Som sagen foreligger oplyst, lægger nævnet til grund, at indklagede løbende fulgte op over for køber 1 og køber 1's rådgiver i forhold til køber 1's opfyldelse af betingelsen om, at køber 1's ejendom skulle sælges, før handlen med klagernes ejendom kunne gennemføres endeligt. Nævnet lægger videre til grund, at indklagede løbende orienterede klagerne herom. Nævnet finder på denne baggrund ikke grundlag for at fastslå, at indklagede har ydet et mangelfuldt arbejde, og nævnet kan derfor ikke pålægge indklagede en reduktion af vederlaget i den forbindelse.

Det fremgår af købsaftalen indgået med køber 2, at *”Køber og sælger er specielt gjort opmærksom på: ... at ved salgstilbud (sælger underskriver købsaftalen først), skal købers accept være kommet til sælgers kundskab senest 8 dage efter sælgers underskrift, medmindre andet er aftalt under afsnit 11. Er købers accept ikke kommet til sælgers kundskab senest 8 dage efter sælgers underskrift, bortfalder salgstilbuddet”*.

Klagerne underskrev købsaftalen den 25. oktober 2022. Indklagede har oplyst, at klagernes underskrift blev sendt til køber 2 samme dag, således at køber 2's frist for accept blev igangsat. Nævnet finder, at indklagede ikke har tilsidesat god ejendomsmæglerskik ved at råde klagerne til at underskrive købsaftalen først for at fremskynde handlen.

Det fremgår af sagen, at en af indklagedes medarbejdere den 26. oktober 2022, det vil sige dagen efter, at klagerne havde underskrevet en købsaftale om salg af ejendommen til køber 2, bad indklagede om at kontakte køber 3, som gerne ville se ejendommen.

Klagerne har oplyst, at køber 3 selv mener, at køber 3 havde talt med indklagede den 19. eller 21. oktober 2022 om, at køber 3 gerne ville se ejendommen og byde på

denne. Klagerne har videre oplyst, at køber 3's rådgiver kontaktede indklagede og bekræftede, at køber 3 var i stand til at købe klagerne's ejendom, selvom køber 3's egen ejendom ikke var solgt, men at køber 3 af indklagede fik oplyst, at der var indgået en bindende købsaftale, hvorfor fremvisning ikke kunne tilbydes. Klagerne fik dog ikke fik besked om køber 3's henvendelse.

Indklagede har heroverfor oplyst, at køber 3 blot oplyste, at køber 3 havde sin ejendom til salg hos en ejendomsmægler og ønskede en fremvisning af ejendommen, og at køber 3 ikke nævnte noget om at ville give et konkret købstilbud. Indklagede har videre oplyst, at indklagede oplyste køber 3 om, at der netop var ved at blive indgået en handel med en anden køber, og at klagerne allerede havde underskrevet en købsaftale den 25. oktober 2022. Indklagede har endelig oplyst, at indklagede talte med køber 3's rådgiver, som oplyste, at køber 3 ønskede at se ejendommen, og at køber 3 havde økonomi til at købe denne, men at rådgiveren ikke oplyste, hvorvidt køber 3 kunne købe uden at have solgt sin egen ejendom.

Der er således til sagen fremkommet modstridende forklaringer om, hvornår indklagede talte med køber 3, og hvad der blev drøftet i forbindelse med henvendelsen fra køber 3 og køber 3's rådgiver.

Nævnet finder, at en stillingtagen til, om indklagede har afholdt køber 3 fra at afgive købstilbud på klagerne's ejendom, forudsætter en nærmere bevisførelse, herunder forklaringer fra de involverede personer. En sådan bevisførelse ligger uden for rammerne af en nævnsbehandling. Nævnet må herefter afvise at tage stilling til, om indklagede har ydet mangelfuldt mæglerarbejde i forløbet. Dermed må nævnet også afvise at tage stilling til, om indklagede skal pålægges en reduktion af vederlaget. Afvisningen sker under henvisning til nævnets vedtægter § 6, stk. 3, nr. 3, ifølge hvilken bestemmelse nævnet kan afvise en klage, der skønnes uegnet til behandling i nævnet.

Af formidlingsaftalen indgået mellem klagerne og indklagede fremgik ikke udgift til "Film+Facebook boost". Udgiften fremgik heller ikke af salgsbudget af 11. juni 2022. Det fremgår imidlertid af korrespondance mellem indklagede og klagerne samt af salgsbudget af 6. oktober 2022, at klagerne på dette tidspunkt accepterede yderligere omkostninger til markedsføring med 5.000 kr. inklusive rabat. Nævnet finder dermed, at beløb hertil blev aftalt på dette tidspunkt, hvorfor nævnet finder, at indklagede har krav på betaling heraf.

Konklusion:

Klagen over indklagedes håndtering af forløbet med køber 3 afvises fra

J.nr. 2023-0014 LI

nævnsbehandling.

De øvrige klagepunkter tages ikke til følge.

Kendelsen offentliggøres, og forbrugerens navn anonymiseres ved offentliggørelsen, jf. nævnets vedtægter § 32, nr. 13.

P.N.V.

Benedikte Holberg
formand