

## Nye tal fra Klagenævnet for Ejendomsformidling

I 2013 modtog Klagenævnet for Ejendomsformidling 235 klager over ejendomsmæglere, hvilket er 38 færre klagesager end i 2012. Nævnet har i 2013 afholdt 7 nævnsmøder, hvor der blev truffet afgørelse i 115 sager. Forbrugerne har fået medhold i 31,3 pct. af sagerne og delvist medhold i 22,6 pct. af sagerne.

Klagenævnet for Ejendomsformidlings statistik for 2013 viser, at nævnet har modtaget 235 klager, hvilket er 38 færre sager end i 2012. (se tabel 1). Ifølge tabel 4 blev der afsagt kendelse i 115 sager i løbet af 2013.

Af tabel 2 fremgår, at i 31,3 pct. af de 115 klagesager, hvor der er afsagt kendelse, har forbrugeren fået medhold i sagen, mens det tilsvarende tal for 2012 var 40,8 pct. Andelen af forbrugere, der har fået delvist medhold i deres klage ligger på 22,6 pct., hvilket også er mindre end i 2012, hvor forbrugerne fik delvist medhold i deres klage i 26,1 pct. af kendelserne.

Andelen af forbrugere, der taber deres klagesag ved Klagenævnet, er steget fra 2012 til 2013. Mens forbrugerne tabte deres klagesag i 27,7 pct. af afgørelserne i 2012, er tallet for 2013 38,3 pct.

Af tabel 5 fremgår, at der i 2013 blev henlagt 128 klagesager uden afsigelse af kendelse. Der er tale om sager, der enten er blevet løst for eksempel ved indgåelse af forlig, eller er blevet afvist fra nævnsbehandling på grund af, at nævnet ikke har kunnet tage stilling til sagen. (se evt. under definitioner). Det tilsvarende tal for 2012 var 113.

### Tal fra Klagenævnet 2013

Tabel 1. Modtagne klagesager	
2012	273
2013	235

Tabel 2. Kendelsernes resultat i procent (procent beregnet pba. tabel 3)				
	Forbrugeren har fået medhold i sagen	Forbrugeren har fået delvist medhold i sagen	Forbrugeren har tabt sagen	Nævnet kunne ikke afgøre sagen
2012	40,8	26,1	27,7	5,4
2013	31,3	22,6	38,3	7,8

<b>Tabel 3. Kendelsernes resultat</b>				
	Forbrugeren har fået medhold i sagen	Forbrugeren har fået delvist medhold i sagen	Forbrugeren har tabt sagen	Nævnet kunne ikke afgøre sagen
2012	53	34	36	7
2013	36	26	44	9

<b>Tabel 4. Klagesager, hvor nævnet har afsagt kendelse</b>			
	Heraf modtaget i indeværende år	Heraf modtaget i tidligere år	I alt
2012	67	63	130
2013	63	52	115

<b>Tabel 5. Klagesager, som er henlagt uden afsigelse af kendelse som følge af, at de er løst eller afvist</b>			
	Heraf modtaget i indeværende år	Heraf modtaget i tidligere år	I alt
2012	90	23	113
2013	97	31	128

### Definition i tabellerne

Generelt viser statistikkerne for Klagenævnet for Ejendomsformidling de klagesager, som nævnet har behandlet i den pågældende periode.

**Modtagne klagesager:** Viser antallet af klagesager, som er registreret i Klagenævnet i den pågældende periode.

**Klagesager, hvor Klagenævnet har afsagt kendelse:** Viser antallet af sager, hvori Klagenævnet har truffet afgørelse i den pågældende periode.

- *Heraf modtaget i indeværende år* betyder, at Klagenævnet har modtaget klagen i det samme år, som afgørelsen er truffet.
- *Heraf modtaget i tidligere år* betyder, at Klagenævnet har modtaget klagen i et tidligere år, end der er truffet afgørelse.

**Klagesager, som er henlagt uden afgivelse af kendelse som følge af, at de er løst eller afvist:** Viser antallet af klagesager, hvor Klagenævnet ikke har truffet afgørelse, idet klagesagerne efter indgivelsen enten er blevet løst eller afvist fra nævnsbehandling.

*Løst* kan eksempelvis skyldes:

- Der er indgået forlig mellem mægleren og klageren
- Klager har opgivet sin klage

*Afvist* kan eksempelvis skyldes:

- Sagen er forældet
- Sagen er allerede afgjort af en højere instans
- Klagen er ikke indgivet af en forbruger
- Der klages ikke over en ejendomsmægler
- Klagenævnet har ikke kompetence til at behandle klagen

**Kendelsernes resultat:** Viser udfaldet af de klagesager, som Klagenævnet har afgjort.

*Forbrugeren har fået medhold* viser, at Klagenævnet har givet forbrugeren ret i alle klagepunkterne i klagen over ejendomsmægleren.

*Forbrugeren har fået delvist medhold i sagen* viser, at Klagenævnet har givet forbrugeren ret i en del af klagen over ejendomsmægleren, men forbrugeren havde ikke ret i alle klagepunkter.

*Forbrugeren har tabt klagesagen* viser, at Klagenævnet ikke har givet forbrugeren ret i klagen over ejendomsmægleren.

*Nævnet kunne ikke afgøre sagen* viser, at nævnet ikke har kunnet afgøre klagesagen, f.eks. som følge af at syn og skøn, vidneforklaringer eller partsforklaringer er nødvendige for afgørelse af sagen.

**Tidligere års statistik findes på nævnet hjemmeside:**

[www.ejendomsmaeglernaevnet.dk](http://www.ejendomsmaeglernaevnet.dk)

**For yderligere oplysninger kontakt venligst:**

Sekretariatschef Ulla Langer, mail: [ul@ejendomsmaeglernaevnet.dk](mailto:ul@ejendomsmaeglernaevnet.dk), tlf: 32 64 45 85