

J.nr. 2021-0175 UL/li

København, den 30. maj 2022

KENDELSE

Klagerne

mod

K & CO Bolig ApS
Jægersborg Allé 6
2920 Charlottenlund

Nævnet har modtaget klagen den 14. oktober 2021.

Klagen angår spørgsmålet om, hvorvidt indklagede har udført et mangelfuldt mæglerarbejde og derfor skal fortabe retten til vederlag for salget af klagernes ejendom.

Sagens nærmere omstændigheder er følgende:

Klagerne ønskede at sælge deres ejendom. Det fremgår af sagen, at der var forhandlinger mellem klagerne og indklagede om vilkårene for en formidlingsaftale.

J.nr. 2021-0175 UL/li

Indklagede udarbejdede udkast til formidlingsaftale og salgsbudget af 4. december 2020. Af salgsbudgettet fremgik bl.a.:

2.2. Diverse omkostninger	Ekskl. moms	Inkl. moms
Sælgers andel af omkostninger ½ ejerskitteforsikring	12.500	12.500
Energimærke	3.040	3.800
Tilstandsrapport	3.360	4.200
Elinstallationsrapport	2.000	2.500
[...]		
3.2. Ejendomsmæglerens markedsføring, jf. formidlingsaftalens afsnit 6.1.		
Krakafgift	250	313
Udstillingsmateriale	1.250	1.563
Internetannoncering	7.850	9.813
Fotografering af professionel forograf, plantegning	3.875	4.844
Eventuelle markedsføringspakke til [avis] & Berlingske Liebhaversektion kr. 22.000 ekskl. moms. INstoreTV		
Markedsføring i alt	13.225	16.531
Beløbet overføres inkl. moms til afsnit 1.2.		
3.3. Ejendomsmæglerens udlæg til tredjemand, jf. formidlingsaftalens afsnit 6.1.		
Ejendomsdatarapport	100	100
Matrikelkort	520	650
Restgældsoplysninger	480	600
* Servitutter fra Landsarkivet anslået	640	800
* Grundejerforeningsskema / Vejlaug skema	1.200	1.500
Udlæg til tredjemand i alt	2.940	3.650
Beløbet overføres inkl. moms til afsnit 1.2.		
*Beløbet er anslået. Se nærmere afsnit "4. Forbehold"		

Den 13. december 2020 skrev indklagede til klagerne med et forslag til en aftale om vederlag til indklagede. Indklagede anførte videre:

"Vi har byggesagkyndig som kan komme forbi i morgen tidlig og lave tilstandsrapport og el-tjek og fotograf er også klar seneste tirsdag [...]."

Klagerne og indklagede indgik formidlingsaftale samme dag. Af aftalen fremgik bl.a.:

J.nr. 2021-0175 UL/li

4. Værdiansættelse, udbudspris og overtagelse**Værdiansættelse:**

Ejendomsmægleren har værdiansat ejendommen til en kontantpris på kr. 16.500.000 den 04.12.2020 [...].

[...]

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 salgsoptstilling med de oplysninger om ejendommen, som er nødvendige for en købsbeslutning.		
- Udarbejde udkast til købsaftale.		
- I alt, lovpligtige obligatoriske ydelser	165.000	206.250
- Meddele ejerskifte til forsyningsselskaber	800	1.000
- Kopiering og udsendelse af salgsmateriale	800	1.000
- Fremvisning af ejendommen, afholdelse af åbent hus samt kørsel	4.000	5.000
- Udarbejdelse af finansieringsforslag	800	1.000
- Kopiering og udsendelse af ejendommens dokumenter	800	1.000
- Bistand ved indhentelse af lånetilbud eller sikring af købesum og køberkreditgodkendelse samt indhentelse af kurs på sælgerpantebrev	800	1.000
- Rekvirering af tilstandsrapport via forsikringsselskab	800	1.000
- Gennemgang af tilstandsrapport med køber	800	1.000
- Rekvirering af tilbud på ejerskifteforsikring	800	1.000
- Rekvirering af Energimærke via forsikringsselskab	800	1.000
- Rekvirering af Elinstallationsrapport	800	1.000
- Eftersagsbehandling herunder opfølgning på alle frister overholdes	4.000	5.000
- Deltagelse ved nøgleoverdragelse	800	1.000
I alt salær	181.600	227.250
Markedsføring		
- Krakafgift	250	313
- Udstillingsmateriale	1.250	1.563
- Internetannoncering	7.850	9.813
- Fotografering af professionel forograf, plantegning	3.875	4.844
- Eventuelle markedsføringspakke til [avis] & Berlingske Liebhabersektion kr. 22.000 ekskl. moms.		
- INstoreTV		
I alt markedsføring	13.225	16.531

J.nr. 2021-0175 UL/li

Udlæg til tredjemand		
- Ejendomsdatarapport	100	100
- Matrikelkort	520	650
- Restgældsoplysninger	480	600
- Servitutter fra Landsarkivet anslået ¹⁾	640	800
- Grundejerforeningsskema / Vejlaug skema ²⁾	1.200	1.500
I alt udlæg til tredjemand	2.940	3.650
Vederlag i alt	197.965	247.431

[...]

10. Individuelle vilkår

[...]

Markedsføring i trykte medier:

Det er aftalt at sælger ønsker annoncering i Berlingske Liebhaver eller almindelig boligsektion opdelt i områder, samt lokalavis herunder [avis].

Det fremgår af sagen, at der blev udarbejdet tilstandsrapport, energimærke og el-installationsrapport på ejendommen. Den 21. december 2020 blev der endvidere indhentet tilbud på ejerskifteforsikring hos Dansk Boligforsikring. Udgiften ved tegning af basisforsikring hos Dansk Boligforsikring udgjorde 47.543 kr.

Indklagede har fremlagt en side fra tilstandsrapporten, hvoraf det fremgår:

OPLYSNINGER OM BESTILLING AF TILSTANDSRAPPORTEN		SVAR
11	Hvordan fandt du den bygningssagkyndige?	
	Vælg	På en liste over bygningssagkyndige udlleveret af min ejendomsmægler

Ved faktura af 12. januar 2021 krævede den bygningssagkyndige betaling for tilstandsrapport, energimærke og el-installationsrapport af klagerne. Den samlede udgift udgjorde 15.000 kr.

Den 14. februar 2021 skrev klagerne til indklagede bl.a.:

"Du kom for sent i dag til åbent hus."

Ved købsaftale underskrevet af køberne den 8. juni 2021 og af klagerne den 9. juni 2021 solgte klagerne deres ejendom for 16 mio. kr. til overtagelse den 1. august 2021.

I købsaftalen var det anført, at køberne skulle deponere 245.000 kr. hos indklagede.

J.nr. 2021-0175 UL/li

Ejendom blev solgt med anvendelse af huseftersynsordningen. Det fremgik af købsaftalen, at køberne havde fået udleveret ejerskifteforsikringstilbud af 21. december 2020 fra Dansk Boligforsikring.

Handlen var fra klagerens side betinget af, at klagerne fik købt ny ejendom inden 6 hverdage efter begge parter havde signeret købsaftalen.

Vedrørende tinglysning af skøde fremgik af købsaftalen bl.a.:

8. Handlens berigtigelse og betaling herfor

Handlens berigtigelse varetages af købers rådgiver/repræsentant, og betales af køber. Der kan dog være beløb i forbindelse med berigtigelsen, som skal afholdes af sælger.

Refusionsopgørelse skal udarbejdes senest 30 dage efter overtagelsesdagen.

[...]

9. Tinglysning, frister og omkostninger

Skødet skal være klar til sælgers og købers signering senest den 12.07.2021.

Sælger og køber er pligtig til at signere endeligt skøde senest den 19.07.2021.

Skødet skal anmeldes til tinglysning senest den 26.07.2021.

Tinglysningsafgift vedrørende skøde betales af køber.

Af købsaftalen fremgik videre:

Sælger bekræfter ved sin underskrift at have modtaget salgsprovenuberegning på handelsvilkårene.

Af salgsprovenuberegning af 8. juni 2021 beregnet ved prisen på 16 mio. kr. var medregnet en udgift på 20.027 kr. til klagerens andel af præmien på ejerskifteforsikringen. Der var tillige medregnet "Eventuelle markedsføringspakke til [avis] & Berlingske Liebhabersektion" med 27.500 kr.

Den 20. juni 2021 skrev indklagede på facebook:

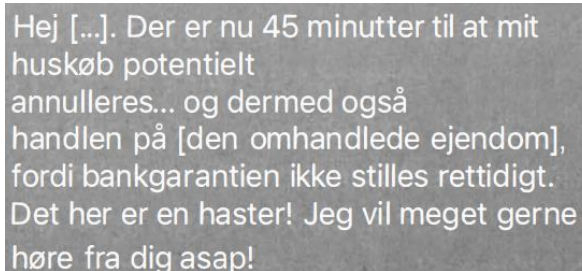
"[Indklagede] har solgt denne dejlige villa [...]. Vi havde flere kunder som bød på boligen [...]."

Den 23. juni 2021 skrev klagerne til indklagede bl.a.:

Har I hørt noget vedr bankgaranti? Jeg har selv frist til at stille bankgaranti i dag, og det kræver altså lige, at vores købers bank har stillet deres først.

J.nr. 2021-0175 UL/li

Senere samme dag skrev klagerne på ny til indklagede:

A screenshot of a text message on a dark background. The text is white and reads: "Hej [...]. Der er nu 45 minutter til at mit huskøb potentielt annulleres... og dermed også handlen på [den omhandlede ejendom], fordi bankgarantien ikke stilles rettidigt. Det her er en haster! Jeg vil meget gerne høre fra dig asap!"

Hej [...]. Der er nu 45 minutter til at mit huskøb potentielt annulleres... og dermed også handlen på [den omhandlede ejendom], fordi bankgarantien ikke stilles rettidigt. Det her er en haster! Jeg vil meget gerne høre fra dig asap!

Samme dag rykkede indklagede købernes bank for bankgaranti.

Senere samme dag blev bankgarantien stillet.

Den 7. juli 2021 sendte købernes advokat udkast til skødet til indklagede.

Den 12. juli 2021 skrev indklagede til klagerne, at skødet var klar til signering. Indklagede sendte et link til tinglysningen.

Den 13. juli 2021 skrev klagerne til indklagede at der ikke lå skøde tilgængeligt til underskrift, hvilken oplysning indklagede videregav til købernes advokat den 15. juli 2021.

Samme dag meddelte købernes advokat, at skødet nu var lagt i underskriftsmappen til klagerne.

Den 22. juli 2021 skrev den ene klager til indklagede, at han nu havde underskrevet skødet.

Den 23. juli 2021 rykkede købernes advokat for den anden klagers signering af skødet.

Af udskrift fra tingbogen fremgår, at der blev tinglyst skøde den 28. juli 2021.

Klagerne har oplyst, at den første faktura på 15.000 kr. fra den byggesagkyndige ikke blev betalt, idet klagerne mente, at der kun var krav på 10.500 kr. svarende til den i salgsbudgettet af 4. december 2020 anførte udgift. Klagerne har videre oplyst, at den byggesagkyndige reviderede sit krav og ved faktura af 26. juli 2021 stedet krævede betaling for tilstandsrapport, energimærke og el-installationsrapport med 10.500 kr.

J.nr. 2021-0175 UL/li

Den 6. september 2021 skrev indklagede til klagerne bl.a.:

Vi sender jer hermed refusionsopgørelsen, som vi har modtaget fra købers rådgiver.

Hvis ikke I har nogen bemærkninger, beder vi jer venligst godkende opgørelsen ved besvarelse af denne mail.

For en god ordens skyld kan vi oplyse, at vi har gennemgået opgørelsen og ikke umiddelbart har fundet noget at bemærke til den.

Af refusionsopgørelsen fremgår:

	MELLEMRÆGN.	SÆLGER:	KØBER:
1. Ejendomsskat Køberne betaler 2. rate med Sælgerne refunderer f.t. 1/7-1/8	25.879,58		4.360,15
2. Ejerskifteforsikring Sælger refunderer halvdelen af tilbudt forsikring	40.054,00	20.027,00	
3. Sælger betaler for ny postkasse med		1.099,00	
Balance			16.765,85
		21.126,00	21.126,00
Sælgerne refunderer i alt		16.765,85	

Samme dag svarede den ene klager:

Tak for tilsendte. Jeg kan desværre ikke godkende refusionsopgørelsen.

Vedr. postkassen, så har jeg en skriftlig korrespondance med [køberne], hvor vi har accepteret at refundere kr. 800,-

Vedr. refundering af ½ ejerskifteforsikring, så er beløbet forkert, da halvdelen af billigste ejerskifteforsikring var kr. 12.500 inkl. Moms, jf. jeres salgsbudget (ikke et estimeret beløb). Jeg har vedhæftet salgsbudgettet.

Vedr. ejendomsskat, så forstår jeg ikke helt det tal de tager udgangspunkt i – jeg genkender ikke beløbet fra den skattebillet, der er vedhæftet. Kan du forklare det?

Refusionsopgørelsen blev rettet, dog ikke ejerskifteforsikringsbeløbet. Der var herefter tvist mellem klager og indklagede om præmien på ejerskifteforsikringen. Der blev ikke opnået enighed, men klagerne har oplyst, at de godkendte refusionsopgørelsen over for køberne.

Den 9. september 2021 bad klagerne indklagede om at sende sin faktura til klagerne.

Den 10. september 2021 sendte indklagede sin faktura af 31. august 2021 til klagerne. Ved fakturaen krævede indklagede betaling for salget således:

J.nr. 2021-0175 UL/li

	Excl. moms:	Moms (25%):	Total:
Ejendomsmæglerens vederlag, jf. salgsprovenuets pkt. 3.1	148.800,00	37.200,00	186.000,00
Se bilag			
Ejendomsmæglerens markedsføring, jf. salgsprovenuets pkt. 3.2	35.225,00	8.806,25	44.031,25
Se bilag			
Ejendomsmæglerens udlæg, jf. salgsprovenuets pkt. 3.3	2.060,00	490,00	2.550,00
Se bilag			
	186.085,00	46.496,25	232.581,25

Modtaget udbetaling: kr. 245.000,00

- Saldo i henhold til ovenstående: kr. 232.581,25

Saldo jer til gode:	kr. 12.418,75
----------------------------	----------------------

Af bilag til fakturaen fremgår, at indklagede bl.a. har krævet betaling af en markedsføringspakke på 27.500 kr.

Indklagede afregnede 12.418,75 kr. til klagerne den 15. september 2021.

I september og oktober 2021 var der korrespondance mellem klagerne og indklagedes advokat om klagernes utilfredshed med indklagedes arbejde, herunder prisen på ½ ejerskifteforsikringspræmie og beløb til markedsføring. Parterne nåede ikke til enighed.

Klagerne har bl.a. anført:

Indklagede har udført et mangelfuldt mæglerarbejde over for klagerne og skal derfor fortabe sit vederlag, herunder vederlag for eftersagsbehandling.

Indklagede har heller ikke krav på betaling for trykt markedsføring med 27.500 kr., idet der ikke er indgået aftale herom med klagerne.

Indklagede skal endvidere godtgøre klagerne 7.527 kr. vedrørende klagernes andel til ½ ejerskifteforsikringspræmie.

I salgsbudgettet af 4. december 2020 oplyste indklagede udgiften til ½ ejerskifteforsikringspræmie til 12.500 kr. Det var ikke oplyst, at der var tale om et skønnet beløb. I provenuberegningen ved salg af 8. juni 2021 var der anført 20.027 kr. til ½ ejerskifteforsikringspræmie, svarende til den faktiske udgift. Men denne rettelse er foretaget alt for sent. Der gik således ca. 5 ½ måned, før klagerne modtog korrekt oplysning om udgiften. Da indklagede ikke har oplyst, at de 12.500 kr. var et skønnet beløb, har indklagede fortabt retten til at foretage justering i beløbet over for klagerne.

Hertil kommer, at der er tale om et voldsomt fejlskøn fra indklagedes side, hvorfor klagernes samlede udgifter ved en handel fremstod meget lavere, end de reelt ville være.

Indklagede har leveret trykt markedsføring, og klagerne har været vidende herom. Det var imidlertid ikke aftalt med klagerne, at indklagede skulle betales særskilt for denne markedsføring. Udgiften hertil var ikke medtaget i salgsbudgettet af 4. december 2020, og indklagede har ikke udarbejdet et revideret salgsbudget til klagerne, hvor udgiften var medregnet. Først ca. 5 ½ måned efter i salgsprovenuberegningen af 8. juni 2021, som blev udarbejdet i forbindelse med salget af ejendommen, var beløbet medregnet som en ekstra udgift for klagerne.

Indklagede indhentede alene 1 tilbud på ejerskifteforsikring og glemte i den forbindelse at oplyse forsikringsselskabet om, at prisen på ejendommen var nedjusteret fra 16,5 mio. kr. til 16. mio. kr. Ejendommens værdi har væsentlig indflydelse på præmiens størrelse. Indklagede har derfor på flere punkter ikke indhentet det for klagerne billigste tilbud.

Efter handlens indgåelse udviste indklagede pligtforsømmelse flere gange. Handlen var betinget af klagernes opnåelse af køb af ny bolig. Samtidig var klagernes køb af ny bolig betingelse af endeligt salg af deres ejendom. Klagernes bank ville ikke stille bankgaranti for købet, før købernes bank havde stillet bankgaranti for købernes køb af klagernes ejendom. Det var derfor vigtigt, at alle tidsfrister blev nøje overholdt, hvilket klagerne havde oplyst indklagede om adskillige dage i forvejen. Tidsfristen for bankgaranti var i begge handler den 23. juni 2021. Indklagede gjorde imidlertid intet af egen drift for at sikre, at tidsfristen for bankgaranti blev overholdt, og klagerne måtte den 23. juni 2021 rykke indklagede flere gange for modtagelse af bankgaranti fra købernes bank.

Skødet var ikke klar til signering inden for tidsfristen den 12. juli 2021. Først den 15. juli 2021 var det klar. Skødet skulle tinglyses senest den 26. juli 2021, men det blev først tinglyst den 28. juli 2021.

Indklagede sendte først faktura/afregning 89 dage efter, at handlen var indgået, og først efter, at klagerne havde rykket herfor flere gange.

Indklagede afregnede først over for klagerne 94 dage efter handlens indgåelse og efter flere rykkere fra klagerens side.

Indklagede godkendte refusionsopgørelsen over for klagerne, selvom denne var

J.nr. 2021-0175 UL/li

behæftet med flere fejl.

Indklagede har endvidere udvist pligtforsømmelse ved flere andre forhold i handlen.

Indklagede udleverede således ikke nogen liste over byggesagkyndige til klagerne, men bragte kun en bestemt byggesagkyndig i forslag. Indklagede indgik selv aftale om håndtering af rapporter direkte med den byggesagkyndige uden om forsikringsselskabet. Indklagede skrev den 13. december 2020 til klagerne, at han allerede havde en aftale med den byggesagkyndige næste dag om at besigtige klagernes ejendom.

Den efterfølgende faktura fra den byggesagkyndige var 43 % højere end oplyst i indklagedes salgsbudget. Klagerne måtte kæmpe i ca. 6 måneder for at få nedjusteret beløbet.

Det første salgsmateriale, indklagede lagde på nettet og sendte til kunder i sit køberkartotek, indeholdt graverende fejl. Loftshøjden i kælderen var angivet forkert, og terrassen fremstod mindre, end den var.

Klagerne havde krævet, at kun en bestemt mægler måtte fremvise klagernes ejendom. Denne aftale blev ikke overholdt, idet det ofte var en anden mægler, der stod for fremvisningerne i det ½ år, ejendommen var til salg.

Minimum 1 gang kom mægleren for sent til åbent hus.

Mæglerens egen ejendom, der ligger 150 meter fra klagernes, blev annonceret til salg samtidig. Denne interessekonflikt blev klagerne ikke oplyst om. Der skete en klar forskelsbehandling i forbindelse med salget af de 2 ejendomme. Annonceringen var således mere omfattende ved mæglerens eget hus, og mæglerens eget hus blev fremhævet over for interesserede købere. Mæglerens eget hus blev da også solgt væsentligt hurtigere end klagernes.

Indklagede sendte ikke en beregning af provenu i forbindelse med købstilbuddets forelæggelse for klagerne.

Indklagede har modtaget 245.000 kr. i deponering i forbindelse med handlen. Dette er en overtrædelse af loven, idet mægleren må modtage maksimalt 200.000 kr. Indklagede har ikke videreponeret 45.000 kr. på en særskilt konto.

Indklagede er forpligtet til at viderebringe ethvert købstilbud for klagerne. Klagerne er i salgsperioden kun blevet præsenteret for ét købstilbud, selvom indklagede har

J.nr. 2021-0175 UL/li

modtaget flere købstilbud ifølge et facebookopslag fra indklagede den 20. juni 2021.

Indklagede har bl.a. anført:

Det bestrides, at indklagede har udført et mangelfuldt mæglerarbejde, hvorfor der ikke er grundlag for at pålægge indklagede vederlagsfortabelse eller erstatningsansvar.

Indklagede har i salgsbudgettet medtaget et forventeligt/anslået beløb til ½ ejerskifteforsikringspræmie. Det præcise beløb kendes først, når der er modtaget et konkret forsikringstilbud. Klagerne er via salgsopstillingen blevet gjort bekendt med det konkrete beløb, ligesom det konkrete beløb er medregnet i salgsprovenuberegningen i forbindelse med salget.

Markedsføringen i trykte medier er der indgået aftale om i formidlingsaftalens punkt 10. Klagerne har da også flere gange i forløbet rykket indklagede for iværksættelse af markedsføring i trykte medier. Indklagede har ikke krævet betaling for yderligere beløb til markedsføring end aftalt i formidlingsaftalen.

At klagernes ejendom blev solgt for 16 mio. kr. og ikke 16,5 mio. kr., har ikke indflydelse på ejerskifteforsikringspræmiens størrelse.

Indklagede holdt nøje øje med, at fristen for købernes bankgarantistillelse den 23. juni 2021 blev overholdt. Købernes bank meddelte den 23. juni 2021 indklagede, at garantien var under udarbejdelse og dermed var godkendt. Da sagerne kørte i e-bolighandelssystemet, ville klagerne først modtage garantien dagen efter, hvilket klagerne blev oplyst om flere gange den 23. juni 2021.

Garantien blev modtaget i systemet den 24. juni 2021 og er dateret 23. juni 2021, dvs. inden for fristen.

Skødet blev prøvetinglyst den 5. juli 2021. Skødet blev inden fristen den 12. juli 2021 sendt til klagerne til signering. Klagerne kunne ikke finde skødet i underskriftsmappen, hvorfor indklagede den 15. juli 2021 anmodede købernes advokat om at uploade skødet igen. Samme dag modtog indklagede meddelelse fra advokaten om, at dette var sket, hvilket indklagede straks orienterede klagerne om.

Først den 22. juli 2021 meddelte klagerne, at de havde signeret skødet. Det viste sig imidlertid, at det kun var den ene klager, der havde signeret. Købernes advokat rykkede derfor for underskrift den 23. juli 2021. Klagerne er dermed selv årsag til forsinkelsen af tinglysningen, der fandt sted den 28. juli 2021.

J.nr. 2021-0175 UL/li

Der er ingen regler om, hvornår en ejendomsmægler skal fremsende eller udlevere sin faktura. Klagerne anmodede om faktura den 23. august 2021, hvor indklagede var på ferie. Indklagede udarbejdede faktura den 10. september 2021 og afregnede over for klagerne den 15. september 2021.

Indklagede må tidligst afregne det hos indklagede deponerede beløb over for klagerne pr. overtagelsesdagen, og kun hvis skødet er tinglyst anmærkningsfrit. Det var købernes advokat, der skulle meddele frigivelse. Endelig frigivelse blev først meddelt den 22. september 2021 på grund af enighed mellem køberne og klagerne om refusionsopgørelsen.

Klagerne havde ikke oplyst indklagede om aftalen mellem klagerne og køberne om klagernes betaling af postkasse. Derfor var indklagede ikke klar over, at refusionsopgørelsen ikke var korrekt på dette punkt. Klagerne var ikke enige i størrelsen på ½ præmie til ejerskifteforsikring, og der var derfor drøftelser herom mellem klagerne og indklagede i nogle dage. Der blev ikke opnået enighed, og indklagede anmodede derfor den 14. september 2021 klagerne om at tiltræde refusionsopgørelsen. Klagerne meddelte 14 dage senere den 28. september 2021, at de havde tiltrådt refusionsopgørelsen.

I forbindelse med formidlingsaftalens indgåelse oplyste indklagede klagerne om, at indklagede ikke måtte vælge, hvem der skulle stå for udarbejdelse af tilstandsrapport mv. på ejendommen, men at indklagede havde visitkort, brochure og lister liggende. Klagerne blev endvidere oplyst om, at indklagede havde lov til at rekvirere en byggesagkyndig via forsikringsselskabet, og at klagerne også selv kunne finde en byggesagkyndig. Klagerne valgte selv at finde en byggesagkyndig og tog derfor oplysninger om byggesagkyndige med fra indklagedes kontor. Efterfølgende genfremsendte indklagede visitkort på den byggesagkyndige, som klagerne havde valgt.

Indklagede skrev til klagerne, at der var en byggesagkyndig, der kunne komme næste dag. Dette var alene for at være serviceminded. Indklagede havde ikke på forhånd booket eller indgået aftale med en bestemt byggesagkyndig. Der var alene tale om en mulighed eller tilbud til klagerne. Det var naturligvis stadig op til klagerne at bestemme, om indklagede via forsikringsselskab skulle rekvirere en byggesagkyndig, eller om klagerne selv ville stå herfor.

I tilstandsrapporten har klagerne bekræftet at have valgt en byggesagkyndig på en liste udleveret af indklagede.

J.nr. 2021-0175 UL/li

Indklagede anførte i udkast til beskrivelse af ejendommen, at kælderens var meget højloftet. Klagerne ønskede, at der skulle stå en præcis højde på plantegningen, hvilket ønske indklagede efterkom. Klagerne godkendte beskrivelsen og kom ikke med indsigelser.

Indklagede har ikke lovet klagerne, at alene en bestemt mægler ville stå for fremvisningerne af klagernes ejendom. Klagerne er alene blevet lovet en fast kontaktperson, hvilket der har været gennem hele forløbet.

Indklagede har samtidig med salget af klagernes ejendom haft andre huse til salg, herunder indklagedes eget. Klagernes ejendom var ikke i konkurrence med indklagedes egen ejendom, da der var forskel på pris, beliggenhed, udseende og kvaliteten af bad og køkken. Det bestrides, at salget af indklagedes egen ejendom blev prioriteret over salget af klagernes ejendom, ligesom det bestrides på det kraftigste, at interesserede købere kun er blevet henvist til indklagedes ejendom og ikke til klagernes.

Indklagede har udleveret salgsprovenuberegning af 8. juni 2021 til klagerne. Udleveringen fandt sted på indklagedes kontor, hvor købsaftale og salgsprovenu blev gennemgået med klagerne. For god ordens skyld henledes opmærksomheden på, at klagerne ved at underskrive købsaftalen bekræfter at have modtaget salgsprovenuberegning på handelsvilkårene.

Indklagede erkender at have modtaget en deponering i handlen, der var 45.000 kr. for høj, hvilket er meget beklageligt. Klager har dog ikke lidt noget tab i den forbindelse.

Indklagede har alene modtaget 1 købstilbud i salgsperioden. Opslaget på facebook, hvor indklagede skriver, at der var flere kunder, der bød på ejendommen, var en fejl. Det var tale om genbrug af tekst fra et andet opslag, og indklagede fik desværre ikke tilrettet korrekt i opslaget vedrørende klagernes ejendom.

Nævnet udtaler:

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

”En ejendomsmægler skal udføre sit opdrag omsorgsfuldt og iagttage god 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

J.nr. 2021-0175 UL/li

behov og interesser.”

Det følger af § 25 i lov om formidling af fast ejendom m.v.:

”Ejendomsmægleren skal give både sælger og køber de oplysninger, som er af betydning for handelen og dens gennemførelse.”

Af lov om formidling af fast ejendom m.v. § 29, stk. 1, fremgår, at en aftale om formidlingsopdrag skal være skriftlig og underskrevet af parterne, og at aftalen skal indeholde oplysning om bl.a. vederlagets størrelse eller beregningsprincipperne herfor.

Det følger endvidere af § 38 i lov om formidling af fast ejendom m.v.:

”Ejendomsmægleren skal umiddelbart efter formidlingsaftalens indgåelse foretage en særskilt beregning af salgsprovenu i form af et salgsbudget beregnet ud fra den kontantpris, som ejendommen udbydes til.

Stk. 2. Aftales der ændret udbudspris, skal ejendomsmægleren umiddelbart herefter udarbejde et nyt salgsbudget.

Stk. 3. Ved salg skal beregningen af salgsprovenuet ske på grundlag af købsaftalens vilkår.”

Af § 43 i samme lov følger, at ejendomsmægleren ikke på sælgers vegne må indgå aftale om rekvirering af tilstandsrapport eller elinstallationsrapport eller i øvrigt foretage afregning herfor. Tilsidesættes forbuddet, har ejendomsmægleren ikke krav på vederlag.

Af § 18 i bekendtgørelse nr. 1230 af 21. november 2014 om formidling m.v. ved salg af fast ejendom med senere ændringer følger, at ejendomsmægleren ud over forbuddet i lovens § 43 ikke må bringe konkrete byggesagkyndige eller firmaer, der beskæftiger disse, i forslag over for sælger. Ejendomsmægleren kan efter aftale med sælger rekvirere tilstandsrapport, elinstallationsrapport eller energimærkning gennem et forsikringsselskab, der udbyder ejerskifteforsikringer. Det er en betingelse, at mægleren ikke har indflydelse på valget af byggesagkyndig, og at afregning skal ske direkte til sælger eller til forsikringsselskabet.

Det følger af samme bekendtgørelse § 24, at hvis en ejendomsmægler som led i en ejendomshandel modtager depositum eller andre betroede midler, må virksomheden højst modtage et beløb svarende til størrelsen på det samlede vederlag tillagt maksimalt 10.000 kr., dog højst 200.000 kr. Beløb som herudover modtages, skal indsættes på en særskilt konto i et pengeinstitut på en konto i sælgers navn og

J.nr. 2021-0175 UL/li

indsættes førstkommande bankdag efter modtagelsen.

Endelig følger det af § 34 i lov om formidling af fast ejendom m.v., at hvis der foreligger en ikke ubetydelig pligtforsømmelse fra ejendomsmæglerens side, kan sælgeren kræve, at vederlaget nedsættes eller bortfalder.

Det fremgår af formidlingsaftalens individuelle vilkår, at det er aftalt, at klagerne ønsker annoncering i Berlingske Liebhaver og lokalavis. Af formidlingsaftalens afsnit om vederlag og betaling er det angivet, at udgiften hertil udgør 22.000 kr. ekskl. moms. Udgiften er imidlertid ikke medregnet i den samlede udgift til markedsføring.

Nævnet finder, at indklagede med denne mangelfulde angivelse af, hvad klagerne skulle betale for markedsføring, har tilsidesat § 29 i lov om formidling af fast ejendom m.v.

Nævnet finder videre, at indklagede burde have udarbejdet et salgsbudget til klagerne i forbindelse med formidlingsaftalens indgåelse, hvori der var medregnet den tilvalgte udgift til markedsføring. Ved sin undladelse heraf har indklagede tilsidesat sine pligter ifølge lovens § 38.

Nævnet finder endvidere, at indklagedes angivelse i salgsbudgettet af 4. december 2020 af en udgift for klagerne på 12.500 kr. til ½ ejerskifteforsikringspræmie var misvisende lav. Hertil kommer, at det ikke er angivet, at der er tale om en skønnet beløb. Indklagede har dermed også i den henseende tilsidesat sine pligter ifølge loven.

Indklagede har endvidere ved at anføre i købsaftalen, at køberne skulle deponere 245.000 kr. hos indklagede, tilsidesat lovens bestemmelse om, at indklagede højst måtte have 200.000 kr. deponeret hos sig.

Nævnet finder, at indklagede som følge af disse fejl har udvist en ikke ubetydelig pligtforsømmelse. Da indklagede fortaber sit vederlag af anden årsag, jf. nedenfor, finder nævnet ikke anledning til at udmåle en vederlagsfortabelse som følge af disse pligtforsømmelser.

Det fremgår af indklagedes mail af 13. december 2020 til klagerne, at indklagede havde en byggesagkyndig, der kunne komme forbi næste morgen for at lave tilstandsrapport mv. Det lægges på denne baggrund til grund, at indklagede havde eller ville tage kontakt til en bygningssagkyndig. Indklagede har videre oplyst, at han udleverede liste, visitkort og brochurer fra bygningssagkyndige til klagerne. Nævnet bemærker, at indklagede burde have udleveret den fulde liste over

J.nr. 2021-0175 UL/li

bygningssagkyndige fra Erhvervsstyrelsen eller henvist klagerne til denne liste på Erhvervsstyrelsens hjemmeside. Nævnet finder, at indklagede ved sin handlemåde har overtrådt lovens bestemmelser, og det følger herefter af lovens § 43, at indklagede skal fortabe retten til at oppebære vederlag, herunder vederlag for markedsføring, i alt 230.031,25 kr.

Nævnet finder ikke, at indklagede havde pligt til at indhente flere tilbud på ejerskifteforsikring. Nævnet finder det ikke godtgjort, at præmien er blevet højere, fordi indklagede oplyste salgsprisen til 16,5 mio. kr. i stedet for 16 mio. kr. over for forsikringselskabet.

Nævnet finder det heller ikke godtgjort, at klagerne havde betinget sig, at det alene var 1 medarbejder, der måtte fremvise ejendommen.

Der findes endvidere ikke grundlag for at fastslå, at der er noget at bebrejde indklagede for så vidt angår købernes bankgarantistillelse, skødet's tinglysning, indklagedes udstedelse af faktura, tidspunktet for indklagedes afregning og refusionsopgørelsens udformning.

Der er ikke forbud mod, at indklagede selv står for salget af sin egen bolig. Nævnet finder det ikke godtgjort, at indklagede har tilsidesat salgsbestræbelserne på klagerne's ejendom eller på anden måde ikke varetaget klagerne's interesser for i stedet at få solgt sit eget hus.

Indklagede har fremlagt salgsprovenuberegning af 8. juni 2021 beregnet på tidspunktet for handlens indgåelse. Indklagede har oplyst at salgsprovenuberegningen blev gennemgået og udleveret til klagerne samtidig med købsaftalens underskrivelse. Klagerne har i købsaftalen skrevet under på at have modtaget salgsprovenuberegning på handelsvilkårene. Nævnet lægger herefter til grund, at klagerne har modtaget provenuberegningen i forbindelse med handlens indgåelse.

Nævnet finder det ikke godtgjort, at indklagede har modtaget flere købstilbud, som klagerne ikke har fået forelagt.

Nævnet må afvise at tage stilling til, om indklagede sendte salgsmateriale til kunder i sit køberkartotek, der var fejlbehæftet vedrørende kælderens loftshøjde og terrassens udformning, idet der ikke foreligger tilstrækkelige oplysninger herom, herunder om de eventuelle fejloplysninger kan tilskrives indklagedes forhold.

Nævnet finder således, at en stillingtagen til dette klagepunkt forudsætter en nærmere bevisførelse, herunder forklaringer fra de involverede personer. En sådan

J.nr. 2021-0175 UL/li

bevisførelse ligger uden for rammerne af en nævnsbehandling. 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.

Det ligger uden for nævnets kompetence at tage stilling til, om den bygningssagkyndige i sin første faktura krævede betaling af et højere honorar end aftalt. Klager herom skal rettes til Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige.

Da klagerne har fået medhold i en del af klagen, tilbagebetaler nævnet klagegebyret på 250 kr. til klagerne, jf. nævnets vedtægter § 26, stk. 2.

Konklusion:

Klagen over indklagedes modtagelse af deponerede midler, markedsføringsudgifter, oplysning om ½ ejerskifteforsikringspræmie, manglende salgsbudget og forslag om bygningssagkyndig tages til følge.

Klagen over oplysning om loftshøjde i kælder og om terrasse afvises fra nævnsbehandling.

De øvrige klagepunkter tages ikke til følge.

Indklagede skal betale 230.031,25 kr. til klagerne.

Beløbet forrentes med Nationalbankens officielle udlånsrente med tillæg af 8 %. Forrentningen skal ske fra den 14. oktober 2021, til betaling finder sted.

Betalingen skal ske inden 30 dage fra kendelsens dato.

Nævnet tilbagebetaler klagegebyret på 250 kr. til klagerne.

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

P.N.V.

Benedikte Holberg
formand