

## Nye tal fra Klagenævnet for Ejendomsformidling

I 2012 modtog Klagenævnet for Ejendomsformidling 273 klager over ejendomsmæglere, hvilket er det samme antal som i 2011. Nævnet har i 2012 afsagt kendelse i 130 sager, hvoraf forbrugerne har fået medhold i 41 pct. af klagerne og delvist medhold i 26 pct. af klagerne.

Klagenævnet for Ejendomsformidlings statistik for 2012 viser, at nævnet har modtaget 273 klager, hvilket er samme antal, som i 2011. (se tabel 1). Ifølge tabel 4 blev der afsagt kendelse i 130 sager i løbet af 2012.

Af tabel 2 fremgår det, at i 41 pct. af de 130 klagesager, hvor der er afsagt kendelse, har forbrugeren fået medhold i sagen, mens det tilsvarende tal for 2011 var 45,5 pct. Andelen af forbrugere, der har fået delvist medhold i deres klage ligger på 26 pct., hvilket er samme niveau som i 2011.

Andelen af forbrugere, der taber deres sag ved Klagenævnet, er steget lidt fra 2011 til 2012. Mens forbrugerne tabte sagerne i 25,5 pct. af afgørelserne i 2011, var tallet for 2012 28 pct.

Af tabel 5 fremgår, at der i 2012 blev henlagt 113 klager uden afsigelse af kendelse som følge af, at de enten er blevet løst ved eksempelvis forlig mellem mægler og forbruger eller afvist som følge af, at Klagenævnet ikke kan behandle sagen (se evt. under definitioner). Det tilsvarende tal for 2011 var 139.

### Tal fra Klagenævnet 2012

|      |     |
|------|-----|
| 2011 | 273 |
| 2012 | 273 |

|      | Forbrugeren har fået medhold i sagen | Forbrugeren har fået delvist medhold i sagen | Forbrugeren har tabt sagen | Nævnet kunne ikke afgøre sagen |
|------|--------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| 2011 | 45,5                                 | 26,0                                         | 25,5                       | 3,0                            |
| 2012 | 40,8                                 | 26,1                                         | 27,7                       | 5,4                            |

| <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 |
| 2011                                  | 65                                   | 37                                           | 36                         | 5                              |
| 2012                                  | 53                                   | 34                                           | 36                         | 7                              |

| <b>Tabel 4. Klagesager, hvor nævnet har afsagt kendelse</b> |                                 |                               |       |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|-------|
|                                                             | Heraf modtaget i indeværende år | Heraf modtaget i tidligere år | I alt |
| 2011                                                        | 65                              | 78                            | 143   |
| 2012                                                        | 67                              | 63                            | 130   |

| <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 |
| 2011                                                                                                           | 110                             | 29                            | 139   |
| 2012                                                                                                           | 90                              | 23                            | 113   |

## 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 afsigelse 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