

J.nr. 2020-0179 aq

København, den 19. august 2021

KENDELSE

Klager

mod

Indklagede

Nævnet har modtaget klagen den 5. november 2020.

Klagen angår spørgsmålet om, hvorvidt 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 derfor indklagede. Parterne har til sagen oplyst, at indklagede besigtigede lejligheden første gang den 6. august 2020 og igen den 8. august 2020.

På mødet den 8. august 2020 i klagers ejerlejlighed indgik klager og indklagede formidlingsaftale om salg af ejerlejligheden. Udbudsprisen blev aftalt til 13 mio. kr.

Af formidlingsaftalen fremgår bl.a.:

J.nr. 2020-0179 aq

5. Formidlingsaftalens varighed, herunder opsigelse og misligholdelse**Varighed**

Formidlingsaftalen er gældende i 6 måneder fra aftalens indgåelse, medmindre aftalen forinden opsiges af en af parterne. Aftalen kan forlænges med 3 måneder ad gangen.

Opsigelse

Aftalen kan opsiges af begge parter uden varsel.

Opsiges formidlingsaftalen af sælger som følge af en ikke ubetydelig pligtforsømmelse fra ejendomsmæglerens side, kan det medføre bortfald eller nedsættelse af vederlag.

[...]

6. Vederlag og betaling**6.1. Vederlag, markedsføring og udlæg**

Vederlag	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		
- Ejendomsmæglerens vederlag	195.000	243.750
I alt vederlag	195.000	243.750
Markedsføring		
- Internetannoncering inkl. mediespend og markedsføring	12.000	15.000
I alt markedsføring	12.000	15.000
Udlæg		
- Fotos, plantegning og billedredigering m.v.	4.500	5.625
- Ejerlejlighedsskema inkl. dokumenter fra ejerforeningen, anslået	2.500	3.125
- E-nettet (herunder e-bolighandel)	408	510
- Restgældsoplysninger	400	500
- EDH	526	658
- Ejendomsdatarapport	154	154
I alt udlæg	8.488	10.572
I alt vederlag, markedsføring og udlæg	215.488	269.322

[...]

J.nr. 2020-0179 aq

Betaling ved opsigelse af formidlingsaftalen

Ved opsigelse af formidlingsaftalen betales for udlæg, fotos og anvendt markedsføring samt 40 % af vederlag.

Beløbet forfalder til betaling ved opsigelsens modtagelse.

Betaling ved udløb af formidlingsaftalen

Ved udløb af formidlingsaftalen betales for udlæg, fotos og anvendt markedsføring.

Beløbene forfalder til betaling 8 dage efter modtagelse af faktura.

[...]

10. Individuelle vilkår

[...]

Salg uden beregning

Der er indgået aftale om salg uden beregning, hvilket betyder, at såfremt ejendommen mod forventning ikke bliver solgt inden udløb af formidlingsaftalens varighed, skal der ikke ske betaling til ejendomsmægleren. Dog skal sælger betale for udlæg.

Ejendomsmæglerens vederlag

Det er aftalt, at såfremt nærværende ejerlejlighed handles som såkaldt skuffesalg inden for en periode på 1 måned er ejendomsmæglerens vederlag 1,5 % + moms. Såfremt nærværende ejerlejlighed sælges på almindeligvis, hvor det kræver ejendomsmæglerens salgsbestræbelser og internetannoncering, er ejendomsmæglerens vederlag 2 % + moms.

Samtykke til ejendomsmæglerens markedsføring

Sælger giver samtykke til, at ejendomsmægler må markedsføre salg af nærværende ejerlejlighed. Herunder også anvende fotos på www.[indklagedes side], Facebook og Instagram. ~~AFVENJER~~ **STILLINGTAGEN.**

Det fremgår af sagen, at indklagede skulle vise lejligheden frem for en interesseret kunde den 9. august 2020 klokken 10.

Den 19. august 2020 skrev klager til indklagede:

J.nr. 2020-0179 aq

Vi har dd været i kontakt med klagenævnet og ønsker hermed at opsige kontrakten indgået d 8/8 2020 vedr [Adressen], da vi har mistet tilliden til dig..

Vi har endnu ikke modtaget:

Kopi af formidlingsaftalen

Vi har heller ikke modtaget et salgsbudget fra dig.

Herudover findes det usansynligt at du d 9/8 har brugt fra kl ca 10.00 (som er det ankomsttidspunkt du selv har angivet på skrift) til kl 10.53 på trappen med en køber hvorefter du brugte 3-4 min i lejligheden på 280 m2, hvor du har forklaret mig ruten rundt i lejligheden og at du efter eget udsagn, brugte det meste af tiden (de 3-4 min) på loftet. (der er mange låse /3 stk for at nå at se vores loftsrum)

Det er tidsmæssigt ikke realistisk at gennemgå lejlighedens 280 m2 og 200m2 loft på så få min.

Endvidere, som jeg tidligere har oplyst, er du ikke blevet set foran opgangen, ej heller den sorte [bilnavn] du angiver at kunden skulle være ankommet i, og parkeret tæt ved. Min samlever sad på bænken lige overfor opgangen.

Verisure har bekræftet at alamen blev slået fra d 9.8 kl 10.53 og slået til igen kl 10.57.

Du oplyser at din kunde hedder [navn]. Iflg krak mm har han og du samme bopælsadresse – dermed ville du være inhabil ifht et salg til denne, når du primært skal varetage købers interesser. Så kan ikke se hvilken interesse, du som mægler, har i at fremvise til denne person, da gennemførslen af et salg til denne - ikke ville være muligt efter god ejendomsmøglerskik.

Endvidere finder jeg det dybt kritisabelt at du videregiver mit tlf nr til din kunde, på trods af at jeg udtrykkeligt bad dig om ikke at blive ringet op eller tale med ham.

Jeg agter ikke at betale dit vederlag, men betaler naturligvis et realistisk beløb for de udlæg du har haft i forbindelse med indhentede dokumenter.

Du har chancen for at komme ud af det her uden yderligere tiltag, men hvis du fortsat stritter i mod, agter jeg at gå til diciplinærudvalget eller klagenævnet.

Lad os vide hvad du beslutter dig for.

Jeg vil gerne bede om nøgler retur i dag, så jeg kontakter om lidt dig for at finde et mødested fortløbende levering af nøglerne.

Samme dag sendte indklagede en faktura til klager:

J.nr. 2020-0179 aq

Nr.	Tekst	Antal	Enhed	Stk. pris	Pris
2	Salær	1		78.000,00	78.000,00
5	Ejerlejlighedsskema inkl. dokumenter fra ejerforeningen	1		3.500,00	3.500,00
7	E-nettet	1		408,00	408,00
8	Restgældsoplysninger	1		400,00	400,00
9	Ejendomsdatarapport inkl. bilag	1		154,00	154,00

(Momsfrit beløb: 154,00 - Momspligtigt beløb: 82.308,00)

Subtotal : 82.462,00

25,00% moms : 20.577,00

Total DKK : 103.039,00

Kl. 17.34 samme dag skrev klager til indklagede:

Efter kontrakten er opsagt, var forbi dit kontor i dag for et hente min husnøgle, som du fortalte ikke var på dit kontor.

Du havde en aftale så du kunne ikke hente den til mig. Du lovede mig to gange at jeg ville få den idag.

Jeg har stadig ikke hørt fra dig mht hvor og hvornår det passer dig.

Venligst vend tilbage straks så jeg får den i dag som aftalt.

Indklagede svarede samme dag kl. 20.06:

Som aftalt på vores møder af dato den 06.08.2020 og 08.08.2020 sender jeg her efter min ferie kopi af indgået formidlingsaftale og tilhørende salgsbudget.

Jeg bekræfter hermed at have modtaget din mail af d.d.

I min sms-besked til dig i går har jeg gjort klart, hvordan jeg ser på situationen.

I dag modtager jeg så nedenstående mail fra dig med nye beskyldninger og trusler.

Derudover kommer du med meget kort varsel på mit kontor uden aftale og forlanger udlevering af nøgler.

Jeg finder din opførsel dybt uprofessionel og fuldstændig uacceptabel.

J.nr. 2020-0179 aq

Jeg imødeser log, fotos og video fra Veisure, der bekræfter dine udtalelser, da jeg i modsat fald er nødsaget til at kontakte min advokat med henblik på videre forløb.

Faktura eftersendes, jf. indgået formidlingsaftale, med forbehold for du fremsender fuldmagt fra sælger, [klager].

Jeg skal sørge for at aflevere nøglerne. Lad mig vide hvor og hvornår det kan passe i morgen?

I såfald du vil gøre alvor af mine mange truster, har du her link til de instanser, der kan hjælpe dig med at afklare spørgsmålet:

[...]

Den 21. august 2020 skrev klagers advokat til indklagede bl.a.:

Min klient står overfor et salg af sin herskabslejlighed på [Adressen] og kontaktede derfor dig primo august med henblik på dialog om mulighederne for din bistand hertil.

Du besigtigede lejligheden den 6. august, og der blev samtidig aftalt et nyt møde 2 dage senere den 8. august.

På mødet den 8. august om formiddagen oplyste du, at du allerede havde en særdeles interesseret kunde, der gerne ville have fremvist lejligheden allerede samme eftermiddag sammen med sin kone, der er indretningsarkitekt. Du havde samtidig medbragt en formidlingsaftale i udfyldt stand klar til underskrift. Du var oplyst om at min klient var presset på tid på grund af begravelse af et familiemedlem samme dag. Alligevel kom du ca. en halv time for sent, så der var skabt et vist hastværk i forbindelse med underskriften. Men på baggrund af dine oplysninger, underskrev min klient formidlingsaftalen hvoraf fremgår, at du skal have kr. 243.750,00 i salær ekskl. annoncering mv. for salg af lejligheden.

Senere samme dag aflyste du dog fremvisningen, der efterfølgende blev rykket til dagen efter kl. 10.00.

Kl. 11.08 ringede du til min klient og berettede, at kunden var meget positiv og interesseret efter fremvisningen. Tidsforløbet gav min klient anledning til at undre sig af forskellige årsager, og familien tjekkede derfor loggen på lejlighedens alarm. Den har alene været frakoblet i tidsrummet kl. 10.53 til 10.57 dvs. i alt 4 minutter.

J.nr. 2020-0179 aq

Det har formodningen mod sig, at man kan fremvise en lejlighed på 280 m² med tilhørende 200 m² loftsrum på 4 minutter. Konfronteret hermed har du forklaret, at du forinden brugte 40 minutter på at samtale med kunden i opgangen udenfor lejligheden. Også sandhedsværdien i dette må antages at være begrænset. Men du oplyste samtidig til min klient, at kundens navn var "interesseret køber".

Ni dage senere den 18. august forklarede du min klient, at kunden "ikke rigtigt havde armene oppe" alligevel. Da min klient – med god grund, jf. ovennævnte – tillod sig at betvivle, at der nogensinde havde været en kunde i virkelighedens verden, så var din reaktion at tilbyde min klient, at kunden jo kunne ringe hende op og bekræfte interessen. Dette frabad min klient sig dog positivt.

Desuagtet blev min klient umiddelbart efter ringet op af kunden, der på telefonsvareren præsenterede sig som "interesseret køber" og efterlod en besked.

Min klient har efterfølgende kunne konstatere, at [interesseret køber] og dig deler adresser såvel privat som erhvervsmæssigt.

I forsættelse heraf ophævede min klient formidlingsaftalen, da hun – i sagens natur – ikke længere havde tillid til dig. Jeg er med på at min klient har anvendt betegnelsen "opsige", men det skal forstås som ophæve. Uanset hvad kan nærværende skrivelse betragtes som en ophævelse på min klients vegne i givet fald.

Du har afslutningsvis fremsendt en faktura på kr. 103.039,00 for de elleve dages arbejde, hvoraf du har været bortrejst på sommerferie i de syv.

Der kan på baggrund af forløbet konstateres følgende:

1. At du har bevidst og i strid med sandheden bragt min klient i en vildfarelse om, at du havde en meget interesseret køber til lejligheden.
2. At du har udnyttet min klients vildfarelse til at sikre sig hendes underskrift på en, for dig, særdeles lukrativ formidlingsaftale.
3. At du derpå har berettet om en fremvisning med den fiktive kunde, der aldrig har fundet sted.
4. At du efterfølgende har forsøgt at sløre punkterne 1-3 ved at lade en falsk "kunde" i form af din egen samlever ringe min klient op.

J.nr. 2020-0179 aq

Din adfærd under punkterne 1-4 er hver især i strid med god ejendomsmæglerskik, jf. lovens § 24, og sandsynligvis også anden lovgivning.

Punkterne er derfor alle væsentlige misligholdelser af formidlingsaftalen, og er derfor hver for sig hævebegrundende i forhold til denne.

For fuldstændighedens skyld kan nævnes, at du jf. lov om formidling af fast ejendoms §§38 og 39 umiddelbart efter formidlingsaftalens indgåelse, skal udarbejde hhv. en provenuebe-regning og en specificeret salgsopstilling. Desuagtet fremkom disse først den 19. august, efter at min klient havde ophævet formidlingsaftalen.

Da min klient har ophævet formidlingsaftalen med rette som følge af væsentlig misligholdelse og/eller svig fra din side, jf. ovenfor, har du ikke krav på salær, jf. §34, og i øvrigt dansk rets almindelige regler. Din faktura afvises derfor og kreditnota imødeses.

Uanset hvad er fakturabeløbet i øvrigt i strid med lovens §33, stk. 2 om mæglerens ret til et "rimeligt vederlag" ved opsigelse af formidlingsaftalen. Dette er ikke relevant for sagen i øvrigt, da der er tale om ophævelse, men nævnes blot som en serviceoplysning.

Endelig har du ikke afleveret nøglen til lejligheden på trods af flere løfter herom, herunder i forbindelse med min klients besøg i din forretning med henblik på udlevering af samme. Lå-sene skiftes derfor nu på din regning. Faktura herfor eftersendes.

Den 27. oktober 2020 skrev indklagedes advokat til klagers advokat bl.a.:

Jeg repræsenterer ejendomsmægler [Indklagede], der har anmodet mig om at besvare din skrivelse af 21. august 2020.

Til din skrivelse bemærker jeg:

[Klager] kontaktede på eget initiativ min klient med ønske om bistand med salg af sin ejerlejlighed, beliggende [Adressen].

[Klager] oplyste, at hun var blevet anbefalet min klient. i det bl.a. min klient har mange købere til ejendomme i dette område.

J.nr. 2020-0179 aq

Parterne aftalte et møde på adressen den 6. august 2020, hvor min klient besigtigede samt værdiansatte lejligheden. På mødet deltog [Klager] og hendes datter, [Klagers datter]. Der blev indgået en - i første omgang - mundtlig aftale om salg af lejligheden, der i enighed kunne betegnes som et håndværkertilbud. Det aftaltes, at min klient skulle udarbejde en formidlingsaftale på de aftalte vilkår og, at parterne skulle mødes igen den 8. august d.å. for en gennemgang af formidlingsaftalen.

Formidlingsaftalen, salgsbudgettet, formular vedr. fravalg af huseftersynsordning, formular vedr. persondataloven m.m. blev gennemgået grundigt på et møde den 8. august d.å. og [Klager] underskrev dokumenterne. Min klient fik udleveret nøglen og det aftaltes, at min klient skulle påbegynde salgsbestræbelserne, aftale fremvisninger mv.

Forud for formidlingsaftalen - og iht. aftale med [Klager og klagers datter] - havde min klient et ikke ubetydeligt tidsforbrug i forbindelse med korrespondance og samtaler med potentielle kunder, rekvirering af omfattende dokumenter og oplysninger til brug for udarbejdelse af salgsmateriale, herunder til brug for salgsopstillingen, selve udarbejdelse af salgsopstilling, gennemgang af samtlige tinglysningsakter vedr. ejendommen, herunder hovedejendommen samt besøg i kommunens bygningsarkiv [...].

Min klient havde flere kunder, der var interesseret i en fremvisning og specielt en kunde ønskede en fremvisning hurtigt - en kunde som min klient tidligere havde bistået med salg og køb af ejendomme. Kunden havde udtrykt interesse for netop denne type bolig, hvorfor en fremvisning var nærliggende for ham. Dette blev [Klager] informeret om.

[Klager og klagers datter] foreslog, at min klient kunne fremvise lejligheden allerede dagen efter, dvs. søndag den 9. august 2020 samt meddelte et klokkeslæt, der kunne adviseres til kunden. Efter aftale fremviste min klient lejligheden for kunden søndag den 9. august d.å., kl. ca. 10.00. Den pågældende kunde søgte efter en lejlighed med mulighed for individuel projektering efter behov og havde erfaring hermed, hvorfor fremvisningen ikke tog lang tid. Kunden tog billeder af lejligheden.

Iht. aftale med [klager] kontaktede min klient [klagers datter] efter fremvisningen. [klagers datter] oplyste til min klients undren, at hendes kæreste havde overvåget min klient og dennes kunde under fremvisningen. Desuden oplyste [klagers datter], at hun havde adviseret en virksomhed ved navn Verisure for at tage fotos og videoer af min klient og kunden i lejligheden i forbindelse med fremvisningen, herunder i forbindelse med til- og frakobling af alarm.

[klagers datter] påstod i første omgang, at fremvisningen "var fiktiv" og udtalte, at min klient ikke havde fremvist lejligheden endsige befundet sig på matriklen. Denne forklaring ændrede [klagers datter] senere og påstod, at kunden ikke var til stede ved fremvisningen. Dette er naturligvis urigtigt og kundens vidneudsagn vil om nødvendigt blive dokumenteret.

J.nr. 2020-0179 aq

Efterfølgende modtog min klient et telefonopkald fra [klagers datter] med adskillige trusler, herunder trussel om, at hun ville indlede en såkaldt "Danbolig-sag" mod min klients virksomhed med postulater om fiktive fremvisninger mv., rette henvendelse til medierne med urigtige udsagn etc.

Som reaktion her på skrev min klient en e-mail til [klagers datter], hvor hun gendrev [klagers datter]s urigtige beskyldninger og anklager samt anmodede om en undskyldning. Sidstnævnte er aldrig modtaget.

I den efterfølgende periode gentog [klagers datter] nævnte udtalelser og trusler.

Der var stor interesse for lejligheden og min klient har korresponderet med flere kunder, der ønskede fremvisning af lejligheden, men [klagers datter] obstruerede min klients salgsbestræbelser.

[klagers datter] opsagde på vegne af [klager] formidlingsaftalen den 19. august 2020.

Mht. dine urigtige konstateringer i punkt 1-4, side 2 skal anføres:

Ad punkt 1 – det anførte er absurd, bestrides og er fuldstændig grundløst.

Ad punkt 2 – do. (Salæret er i overensstemmelse med branchens normale satser).

Ad punkt 3 – do.

Ad punkt 4 – do. (Der er ikke tale om en nærtstående kunde).

Min klients private forhold er i øvrigt irrelevant for sagen.

Det er oplyst, at [klager] tidligere har underskrevet formidlingsaftaler udarbejdet af Dansk ejendomsmæglerforening og, at hendes lejlighed har været forsøgt solgt mindst to gange indenfor de seneste år, hvorfor [klager] næppe med stor vægt kan påstå, at hun ikke har kendskab til indgåelse af formidlingsaftaler på lignende vilkår.

J.nr. 2020-0179 aq

[klager og klagers datter] udbød sig genpart af formidlingsaftalen og salgsbudgettet umiddelbart efter formidlingsaftalens indgåelse. Årsagen til [klager og klagers datters] usædvanlige adfærd kan formentlig henføres til, at [klager] modtog et tilbud om billigere honorar fra en anden ejendomsmægler. Hvorledes samarbejdet med de øvrige ejendomsmæglere er endi må stå hen, men vil blive efterspurgt om nødvendigt i forbindelse med en retssag.

Formidlingsaftalen er ikke misligholdt af min klient, og der er ikke hævegrundlag. [klager] har valgt at opsiges formidlingsaftalen med de kontraktmæssige konsekvenser, det har, og min klients tilgodehavende skal betales i overensstemmelse med formidlingsaftalens pkt. 6.2.

[klagers] forbehold om erstatning for udgift til etablering af nye låse mv. må afvises, i det min klient gentagende gange har forsøgt at aftale tid for aflevering af nøgler, herunder den 19. og 21. august d.å.

For en ordens skyld bemærkes, at hvis [klager eller klagers datter] måtte gøre alvor deres trusler om ærekrænkende eller lignende udtalelser til offentligheden, herunder til pressen, vil der blive indledt retsskridt.

Jeg skal anmode om, at min klients tilgodehavende DKK 103.039,00 indbetales til klientkonto i [bank og konto nummer] senest 10 dage fra dato, i det jeg i modsat fald er instrueret om at indbringe sagen for retten.

Klager indgav herefter klage til Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere og Klagenævnet for Ejendomsformidling.

Disciplinærnævnet afsagde kendelse i sagen den 12. april 2021:

Disciplinærnævnets begrundelse og resultat:

Ifølge lov om formidling af fast ejendom m.v., § 24, stk. 1, skal en ejendomsmægler 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. Efter § 24, stk. 2, skal ejendomsmægleren rådgive sælgeren og varetage sælgerens behov og interesser.

Ifølge lovens § 25 skal ejendomsmægleren give både sælger og køber de oplysninger, som er af betydning for handelen og dens gennemførelse.

J.nr. 2020-0179 aq

Fremvisningen af lejligheden til den potentielle køber og indklagedes forhold til pågældende

Klager har anført, at indklagedes fremvisning af lejligheden den 9. august 2020 var med en "fiktiv potentiel køber" og ikke fandt sted. Klager har endvidere anført, at indklagede har forsøgt at sløre dette ved at få en anden til at ringe klagers datter op herom. Indklagede har anført, at hun den 9. august 2020 fremviste lejligheden til den potentielle køber, som var aftalt med klager.

Som sagen er forelagt nævnet, er der givet modstridende oplysninger om, hvorvidt indklagede har fremvist lejligheden for den potentielle køber den 9. august 2020. Nævnet kan som udgangspunkt ikke tage stilling til påstande, hvor der er givet modstridende oplysninger, og hvor der ikke på anden måde er ført tilstrækkeligt bevis for påstanden. Da der foreligger modstridende oplysninger, og der ikke er ført tilstrækkeligt bevis for klagers påstande, må nævnet afstå fra at tage stilling til dette klagepunkt.

Klager har endvidere anført, at indklagede var i et nærtstående forhold til den potentielle køber (DD), hvilket et bestridt af indklagede.

Det fremgår af lov om formidling af fast ejendom m.v., § 35, stk. 1, at har ejendomsmægleren en væsentlig økonomisk eller personlig interesse i, om en handel indgås, skal ejendomsmægleren oplyse sælger eller køber herom, i det omfang det er relevant for den pågældende part.

Nævnet finder, at der ikke er anført forhold, der angiver, at indklagede har en væsentlig økonomisk eller personlig interesse i, at lejligheden blev solgt til den potentielle køber (DD). Nævnet finder dermed, at indklagede ikke har tilsidesat god ejendomsmægleretik vedrørende dette forhold.

Udlevering af nøgler og alarmbrik til lejligheden

Klager har anført, at indklagede ikke har udleveret nøgler eller alarmbrik til lejligheden efter opsigelse af formidlingsaftalen, selvom klager forsøgte at afhente det på indklagedes kontor.

Som sagen er forelagt nævnet har klager forsøgt at afhente nøgler og alarmbrik på indklagedes kontor den 19. august 2020, hvor det blev oplyst, at de ikke befandt sig. Det fremgår af mails af 19. august 2020 og 21. august 2020 fra indklagede til klagers datter, at indklagede har forsøgt at aftale tidspunkter for udlevering af nøgler og alarmbrik. Nævnet finder herefter, at indklagede ikke har tilsidesat god ejendomsmægleretik vedrørende dette forhold.

Manglende samtykke til markedsføring

Det fremgår bl.a. af den indgåede formidlingsaftale af 8. august 2020 i pkt. 10, at samtykke til indklagedes markedsføring, herunder på Instagram, skulle afvente stillingtagen fra klager. Der er fremlagt et screenshot af 8. august 2020 fra indklagedes Instagram-profil, hvoraf fremgår et foto af klagers ejendom med teksten "Drømmelejlighed", lokation [Vej] og angivelse bl.a. angivelse af "til salg" og "skuffesalg".

Nævnet finder, at indklagede har handlet i strid med god ejendomsmægleretik ved at have markedsført lejligheden på Instagram uden klagers samtykke hertil.

Indgåelsen af formidlingsaftalen

Det følger af lovens § 29, stk. 1, 1. pkt., at en formidlingsaftale skal være skriftlig og været underskrevet af ejendomsmægleren og forbrugeren. Nævnet lægger til grund, at formidlingsaftalen af 8. august 2020 er indgået på klagers bopæl med samtidig tilstedeværelse af både klager og indklagede ejendomsmægler.

J.nr. 2020-0179 aq

Nævnet finder det ikke godtgjort, at indklagede har presset klager til at underskrive formidlingsaftalen. Da der i øvrigt ikke ses at foreligge andre omstændigheder, som taler herfor, finder nævnet ikke, at der er grundlag for at klandre indklagede, at klager valgte at underskrive formidlingsaftalen. Det kan ikke føre til andet resultat, at indklagede havde oplyst om en interesseret køber, som ville se lejligheden hurtigst muligt.

Udlevering af kopi af formidlingsaftalen og salgsbudget til klager

En ejendomsmægler skal i overensstemmelse med god ejendomsmæglerskik udlevere en kopi af den underskrevne formidlingsaftale og salgsbudget inden for rimelig tid. Formidlingsaftalen blev underskrevet af parterne den 8. august 2020. Indklagede fremsendte først kopi af formidlingsaftalen og salgsbudgettet til klager den 19. august 2020 i forbindelse med korrespondancen om klagers opsigelse af formidlingsaftalen. Nævnet finder dermed, at indklagede ikke har sørget for, at klager har modtaget en kopi af formidlingsaftale og salgsbudget inden for rimelig tid. Som følge heraf er god ejendomsmæglerskik tilsidesat.

Er indklagedes krav om betaling urimeligt?

Det følger af bemærkningerne til lovens § 52, stk. 1, (Folketingstidende 2013-2014, A, L 137 som fremsat, side 49), at Disciplinærnævnet ved sin virksomhed skal medvirke til at fastlægge rammerne for god ejendomsmæglerskik.

Disciplinærnævnet har ikke kompetence til at tage stilling til klager, som alene omhandler størrelsen af en ejendomsmæglers vederlag, jf. lovens § 52, stk. 1, 2. pkt. Klager om størrelsen af ejendomsmæglerens vederlag kan indbringes for Klagenævnet for Ejendomsformidling eller ved domstolene som et civilt søgsmål. Disciplinærnævnet kan af samme grund ikke pålægge ejendomsmægleren at frasiage sig sit krav.

Disciplinærnævnet mener sig imidlertid kompetent til at tage stilling til, om der i det hele taget kan opkræves et vederlag, herunder om den omstændighed, at en ejendomsmægler har beregnet sig et vederlag, er i overensstemmelse med god ejendomsmæglerskik.

På denne baggrund behandler Disciplinærnævnet klagen vedrørende dette forhold.

Ifølge lovens § 32, stk. 1, har ejendomsmægleren ret til det vederlag, der er aftalt med sælger. Det følger af lovens § 33, stk. 1, at ejendomsmægleren ved sælgers opsigelse af formidlingsaftalen har kun krav på vederlag, hvis det er aftalt. Det følger videre af lovens § 33, stk. 2, at hvis der er aftalt et resultatafhængigt vederlag, så har ejendomsmægleren kun krav på et rimeligt vederlag, hvis formidlingsaftalen opsiges af sælgeren.

Det fremgår af formidlingsaftalen af 8. august 2020 i pkt. 6.2 vedrørende ”betaling ved opsigelse af formidlingsaftalen”, at ”ved opsigelse af formidlingsaftalen betales for udlæg, fotos og anvendt markedsføring samt 40 % af vederlag.”

J.nr. 2020-0179 aq

Som ovenfor anført mener nævnet sig kompetent til at tage stilling til, om der kan opkræves et vederlag, herunder om den omstændighed, at en ejendomsmægler har beregnet sig et vederlag, er i overensstemmelse med god ejendomsmæglerskik.

Formidlingsaftalen af 8. august 2020 er indgået på klagers bopæl med både klager og indklagede ejendomsmægler samtidige tilstedeværelse. Nævnet finder det nødvendigt for sin pådømmelse af, hvorvidt det i sig selv er i strid med god ejendomsmæglerskik, at kravet er fremsat, at inddrage forbrugeraftalelovens regler om fortrydelsesret.

En formidlingsaftale er en forbrugeraftale jf. § 2, stk. 1, i lov nr. 1457 af 17. december 2013 om forbrugeraftaler (herefter forbrugeraftaleloven), hvorefter det følger, at en forbrugeraftale forstås som en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv.

Efter § 3, nr. 2, litra A, i forbrugeraftaleloven forstås en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted som enhver aftale mellem en erhvervsdrivende og en forbruger, som er indgået med den erhvervsdrivendes og forbrugers samtidige tilstedeværelse på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes forretningssted. Modsat § 2, stk. 2, nr. 2, litra A, i den hidtidige forbrugeraftalelov (lov nr. 451, af 9. juni 2004) er det ikke længere en undtagelse hertil, at forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg.

Ifølge § 18, stk. 1, i forbrugeraftaleloven, kan en forbruger træde tilbage fra en aftale i overensstemmelse med reglerne i forbrugeraftalelovens kapitel 4, hvis der bl.a. er tale om en aftale indgået uden for den erhvervsdrivende faste forretningssted.

Nævnet finder på denne baggrund, at formidlingsaftalen indgået mellem klager og indklagede den 8. august 2020 er omfattet af fortrydelsesretten i forbrugeraftaleloven. Klager var således berettiget til at træde tilbage fra aftalen inden for 14 dage jf. § 19, stk. 1, i forbrugeraftaleloven.

Det følger af § 20, stk. 1, i forbrugeraftaleloven, at ønsker forbrugeren at udøve sin fortrydelsesret, skal denne inden for udløbet af fristen afgive en utvetydig erklæring herom. Mailen af 19. august 2020, som klagers datter på vegne af klager sendte til indklagede ejendomsmægler om samarbejdets ophør, er en tilstrækkelig utvetydig erklæring.

Formidlingsaftalen blev således fortrudt den 19. august 2020, hvorfor fortrydelsesretten blev udøvet indenfor 14 dage.

Det følger af forbrugeraftalelovens § 25, stk. 1, nr. 1 og 2, at ved tilbagetræden fra en tjenesteydelsesaftale kan forbrugeren pålægges at betale for den del af ydelsen, som allerede er leveret, hvis 1) aftalens opfyldelse på forbrugers 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.

Klager fik ikke oplysninger om, at fortrydelsesretten i forbrugeraftaleloven fandt anvendelse, hvorfor klager ikke kan pålægges at betale for den indklagede ejendomsmæglers udførte ydelser. Af denne grund er det derfor i strid med god ejendomsmæglerskik, at indklagede har beregnet sig et vederlag.

J.nr. 2020-0179 aq

Nævnet finder endvidere, at det er i strid med god ejendomsmæglerskik, at indklagede har beregnet sig vederlag på 3.500 kr. for indhentelse af ejerlejlighedsskema inkl. dokumenter fra ejerforeningen, når disse dokumenter ikke er indhentet.

Sanktionsfastsættelse

Nævnet finder således, at indklagede ejendomsmægler [indklagede] ved ikke at have sørget for, at klager modtog en kopi af den underskrevne formidlingsaftale og salgsbudgettet, ved at have markedsført lejligheden inden klagers endelige samtykke, ved ikke at have oplyst om fortrydelsesretten og ved at have beregnet sig et vederlag, har handlet i strid med god ejendomsmæglerskik. Som følge af dette pålægges indklagede ejendomsmægler, [Indklagede], en bøde.

Hvis en ejendomsformidlingsvirksomhed skal pålægges en sanktion for overtrædelse af bestemmelsen i lovens § 52, stk. 1, kræver det, at virksomheden har et medansvar eller har et selvstændigt ansvar, f.eks. ved at have svigtet sin ledelses- eller tilsynspligt, jf. lov om formidling af fast ejendom m.v., § 52, stk. 2, samt lovbemærkningerne hertil. Disciplinærnævnet finder ikke grundlag for, at pålægge indklagede ejendomsformidlingsvirksomhed et medansvar eller et selvstændigt ansvar. Som følge heraf frifindes CC ApS.

THI BESTEMMES

Indklagede ejendomsmægler, [Indklagede], pålægges en bøde på 25.000 kr., jf. lov om formidling af fast ejendom m.v., § 53, stk. 1.

Indklagede ejendomsformidlingsvirksomhed, CC ApS, frifindes.

Kendelsen offentliggøres, jf. lov om formidling af fast ejendom m.v., § 53, stk. 6.

Klager har oplyst, at hun ikke fik nøglen retur fra indklagede og har til nævnet sendt dokumentation for den 24. august 2020 at have afholdt udgift til omlægning af lås med 2.060 kr.

Klager har bl.a. anført:

Indklagede har handlet i strid med god ejendomsmæglerskik og har ikke krav på vederlag.

Kontakten til indklagede blev skabt via netværk, og indklagede gjorde fra begyndelsen opmærksom på, at der var en familie, der var meget interesseret i lejligheden.

Klager indgik formidlingsaftalen, fordi indklagede oplyste, at indklagede havde en interesseret kunde, der ønskede at se lejligheden samme dag. Det viste sig efterfølgende, at dette ikke var rigtigt. Indklagede har udnyttet klagers vildfarelse til at sikre sig klagers underskrift på formidlingsaftalen, som for indklagede var meget

J.nr. 2020-0179 aq

lukrativ. Klager følte sig presset til at underskrive formidlingsaftalen, som kun hurtigt og overfladisk blev gennemgået af indklagede, der kaldte det "standard". Klager fik ikke ved indgåelsen kopi af aftalen, ligesom klager ikke modtog salgsbudget. Begge dele blev først modtaget af klager den 19. august 2020, altså efter at klager havde hævet aftalen.

Allerede dagen efter underskrift på formidlingsaftalen skulle lejligheden vises frem for den interesserede kunde. Forløbet op til fremvisningen virkede lidt mærkeligt, og klagers datter fik derfor sin samlever til at cykle hen til lejligheden for at se, hvad der skete. Samleveren holdt øje med opgangen i ca. en time, og da der ikke var kommet nogen, forlod han stedet igen.

Indklagede fortalte efterfølgende klager om fremvisningen til den fiktive kunde, der efter sigende skulle have set lejligheden. Ifølge indklagede kom kunden uden sin familie, og kunden var med indklagede rundt i lejligheden og oppe på loftet at kigge.

Klager har tjekket alarmen i lejligheden. Den har alene været frakoblet fra klokken 10.53 til 10.57. Fremvisningen skulle begynde klokken 10, og det virker usandsynligt, at indklagede har kunnet vise lejligheden på 286 m² og loftet frem på 4 minutter. Klager har fremlagt dokumentation for tidspunkterne hos klagers alarmselskab.

Efterfølgende har indklagede forsøgt at dække sig ind ved at lade en falsk kunde, som er indklagedes samlever/sambo/forretningspartner, ringe klagers datter op, dette selv om klagers datter havde frabedt sig det.

Klager har senere konstateret, at indklagede og den potentielle køber har bopæl på samme adresse og også deler adresse erhvervsmæssigt. Klager mistede på det tidspunkt tilliden til klager og hævede derfor kontrakten. Herefter sendte indklagede kopi af formidlingsaftale, salgsbudget og en faktura på 103.039 kr. Dette for 10 dages arbejde, hvoraf indklagede var på ferie de 7 dage.

Klager ophævede formidlingsaftalen med indklagede som følge af indklagedes væsentlige misligholdelse af aftalen.

Klager forsøgte efter ophævelsen at få nøglen udleveret, hvilket ikke lykkedes, idet indklagede sagde, at nøglen ikke var på indklagedes kontor. Klager fik låsen skiftet, og indklagede skal erstatte klager udgiften hertil på 2.060 kr. Hverken nøgle eller alarmbrik er returneret til klager.

Indklagede har ved sin adfærd tilsidesat god ejendomsmæglerskik, og klager var derfor berettiget til at hæve den indgåede formidlingsaftale.

J.nr. 2020-0179 aq

Indklagede har oplyst, at hun har udført arbejde forud for indgåelsen af formidlingsaftalen og krævet vederlag herfor. Klager bestrider, at det er efter aftale med klager. Indklagede har oplyst, at indklagede har gennemgået lejlighedens sagsmappe på kommunens fysiske arkiv, hvilket ikke kan være rigtigt. Klager har fremlagt dokumentation fra kommunen for, at oplysningerne i sagsmappen ikke kunne udleveres af sikkerhedsmæssige årsager.

Indklagede har krævet 3.500 kr. for indhentelse af ejerlejlighedsskema. Klager har af ejerforeningen fået oplyst, at der ikke er sendt noget fra ejerforeningen til indklagede og ej heller opkrævet gebyr herfor.

Ved formidlingsaftalens indgåelse den 8. august 2020 blev det aftalt, at der skulle være tale om et "skuffesalg", og at eventuel markedsføring af lejligheden skulle afvente klagers stillingtagen hertil. Alligevel lagde indklagede allerede samme dag billede på Instagram med vejnavn og foto. Indklagede handlede hermed i strid med det aftalte.

Indklagede skrev den 21. august 2020 til klager, at indklagede havde måttet aflyse en fremvisning samme dag. Klager var ikke oplyst om, at der var planlagt en fremvisning.

Efter nævnets henvendelse har klager ønsket klagesagen udvidet med spørgsmålet om, hvorvidt der for klagers indgåelse af formidlingsaftalen gælder en lovpligtig fortrydelsesret.

Indklagede har bl.a. anført:

Indklagede fastholder at have krav på vederlag som krævet.

Indklagede bestrider at have tilsidesat god ejendomsmæglerskik.

Det var klager, der kontaktede indklagede. Ved indklagedes besigtigelse af lejligheden den 6. august 2020 indgik parterne aftale om, at ejerlejligheden skulle udbydes til salg til 13 mio. kr., og det blev aftalt, at indklagede skulle udarbejde formidlingsaftale.

Den 8. august 2020 mødtes parterne igen i lejligheden, og indklagede havde medbragt formidlingsaftale, salgsbudget m.v., som blev gennemgået med klager. Klager underskrev formidlingsaftalen, og indklagede fik nøgler til lejligheden, så der kunne ske fremvisninger til potentielle købere. Indklagede bestrider at have presset

J.nr. 2020-0179 aq

klager til at underskrive formidlingsaftalen.

Indklagede oplyste til klager, at der allerede dagen efter måske skulle ske fremvisning til en af indklagedes faste kunder, som er professionel investor i fast ejendom. Kunden var interesseret i den type ejendom. Både klager og klagers datter var positive og foreslog, at det kunne være klokken ti.

Det er ikke korrekt, at fremvisningen ikke blev gennemført. Indklagede og den interesserede kunde besigtigede klagers lejlighed og har begge efterfølgende bekræftet det over for klager. Klagers datter afviste dog at tale med kunden.

Fremvisningen skulle afklare, om boligen var egnet til kundens påtænkte projekt, og kunden tog billeder af lejligheden. Derfor var det en meget hurtig fremvisning. Dette har indklagede flere gange forklaret klager.

Indklagede har fremlagt en mail fra den pågældende kunde, som bekræfter forløbet, og at fremvisningen fandt sted.

Det bestrides, at der er en personlig relation mellem indklagede og den interesserede kunde. Indklagede har i 2019-2020 rådgivet kunden i forbindelse med køb af 3 ejendomme og formidlet salg af 2 øvrige ejendomme. Derudover har der været 5 fremvisninger af øvrige lejligheder, som kunden kunne have interesse i.

Indklagede har opkrævet vederlag efter klagers opsigelse, hvilket er i overensstemmelse med formidlingsaftalen og i øvrigt også kutyme i branchen. Det ændrer ikke på indklagedes ret til vederlag, at klager kalder det en ophævelse og ikke en opsigelse.

Indklagede har forud for selve formidlingsaftalens indgåelse og efter aftale med både klager og klagers datter udført et større stykke forberedende arbejde i form af korrespondance og samtaler med potentielle kunder, rekvirering af dokumenter og oplysninger til brug for udarbejdelse af salgsopstilling/salgsmateriale. Indklagede har udarbejdet salgsopstilling og gennemgået ejendommens tinglysningsakter og akter hos kommunens fysiske byggesagsarkiv. Indklagede har desuden korresponderet med flere kunder, som var interesserede i at se ejerlejligheden. Indklagedes vederlag er derfor berettiget og rimeligt fastsat.

Nævnet udtaler:

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

J.nr. 2020-0179 aq

"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 behov og interesser."

Nævnet finder det ikke godtgjort, at indklagede har presset klager til at indgå formidlingsaftalen.

Det fremgår af sagen, at klager ikke modtog salgsbudget eller kopi af formidlingsaftalen, da formidlingsaftalen blev indgået, men først den 19. august 2020. Nævnet finder, at indklagede har tilsidesat god ejendomsmæglerskik ved ikke at sørge for, at klager modtog disse dokumenter på aftaletidspunktet eller umiddelbart derefter.

Klager har til sagen oplyst, at det var indgået aftale om "skuffesalg". Det fremgik desuden af formidlingsaftalen, at eventuel markedsføring af ejerlejligheden, herunder på sociale medier, skulle afvente klagers stillingtagen. Nævnet finder derfor, at indklagede har tilsidesat god ejendomsmæglerskik ved at lægge foto af ejendommen med oplysning om vejnavn på Instagram den 8. august 2020.

På det foreliggende grundlag, herunder parternes modstridende oplysninger om, hvorvidt indklagede gennemførte en fremvisning af ejerlejligheden den 9. august 2020, må nævnet afvise at tage stilling til klagepunktet om, at der slet ikke blev gennemført en fremvisning.

Klager har anført, at indklagede og den potentielle køber var i et nærtstående forhold, hvilket indklagede har bestridt. Som følge af de modstridende oplysninger, må nævnet også afvise at tage stilling hertil.

Afvisningen af disse klagepunkter sker under henvisning til nævnets vedtægter § 6, stk. 3, nr. 3, ifølge hvilken bestemmelse nævnet kan afvise klager bl.a. på grund af usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger.

Det fremgår af sagen, at indklagede har forsøgt at aftale tidspunkt for tilbagelevering af nøgle og alarmbrik, hvorfor nævnet ikke finder at indklagede har tilsidesat god ejendomsmæglerskik. Nævnet kan herefter ikke pålægge indklagede at erstatte klagers udgift til skift af lås.

Ifølge § 15, stk. 1, i bekendtgørelse om godkendelse af private tvistløsningsorganer

J.nr. 2020-0179 aq

samt nævnets vedtægter § 13, stk. 1, er nævnet berettiget og forpligtet til at afgøre konkrete sager i overensstemmelse med lovgivningen eller fast nævnspraksis, uanset om klageren eller dennes repræsentant har været opmærksom på et fejlagtigt forhold. I sådanne tilfælde følger nævnet den praksis at gøre klager og indklagede opmærksom på muligheden for et ekstra klagepunkt og at anmode klager om at tilkendegive, hvorvidt klager ønsker, at nævnet skal afgøre dette yderligere klagepunkt. Denne fremgangsmåde er fulgt i nærværende sag.

Klager har oplyst over for nævnet, at klager ønsker sagen udvidet med spørgsmålet om, hvorvidt der for klagers indgåelse af formidlingsaftale gælder en lovbestemt fortrydelsesret.

Klager og indklagede underskrev formidlingsaftalen den 8. august 2020. Det fremgår af sagen, at aftalen blev indgået på klagers bopæl.

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, stk. 1 og 2, fremgår, at forbrugeren har 14 dages fortrydelsesfrist, 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. 9, nævnte oplysninger. Af § 8, stk. 1, nr. 9, 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 indklagede ikke har givet klager information om den 14 dages fortrydelsesret. Nævnet finder herefter, at klager den 19. august 2020, hvor hun meddelte indklagede, at hun opsagde aftalen, stadig havde mulighed for at fortryde denne, idet fortrydelsesfristen ikke var begyndt at løbe endnu på grund af manglende oplysning om fortrydelsesretten. Nævnet finder herefter, at der ikke er tale om en opsigelse, og indklagede kan derfor ikke kræve betaling af klager med baggrund i en opsigelse. Nævnet kan herefter ikke godkende indklagedes krav på betaling af 103.039 kr.

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

Konklusion:

Klagen tages delvis til følge

J.nr. 2020-0179 aq

Nævnet tilbagebetaler klagegebyret på 250 kr. til klager.

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

P.N.V.

Benedikte Holberg
Formand