

Nye tal for 2019 fra Klagenævnet for Ejendomsformidling

I 2019 modtog Klagenævnet for Ejendomsformidling 237 klager over ejendomsmæglere, hvilket er 42 flere klagesager end i 2018. Nævnet har i 2019 afholdt 7 nævnsmøder, hvor der blev truffet afgørelse i 95 sager. Forbrugerne har fået medhold i 26 % af sagerne og delvist medhold i 29 % af sagerne, mens forbrugerne har tabt deres klagesag i 41 % af de i alt 95 sager.

Klagenævnet for Ejendomsformidlings statistik for 2019 viser, at nævnet har modtaget 237 klager, hvilket er 42 sager flere end i 2018. (se tabel 1). Ifølge tabel 4 blev der afsagt kendelse i 95 sager i løbet af 2019.

Af tabel 2 fremgår, at i 26 % af de 95 klagesager, hvor der er afsagt kendelse, har forbrugeren fået medhold i sagen, hvilket er lidt flere end i 2018, hvor forbrugerne fik medhold i 24 % af sagerne. Andelen af forbrugere, der har fået delvist medhold i deres klage ligger på 29 %, hvilket også er lidt flere end i 2018, hvor forbrugerne fik delvist medhold i deres klage i 26 % af kendelserne.

Andelen af forbrugere, der har tabt deres klagesag ved Klagenævnet, er faldet fra 2018 til 2019. Mens forbrugerne tabte deres klagesag i 44 % af afgørelserne i 2018, er tallet for 2019 41 %.

Af tabel 5 fremgår, at der i 2019 blev henlagt 54 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 haft kompetence til at tage stilling til sagen. (se evt. under definitioner). Det tilsvarende tal for 2018 var 64.

Tal fra Klagenævnet:

Tabel 1. Modtagne klagesager	
2018	195
2019	237

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
2018	24	26	44	6
2019	26	29	41	4

Tabel 3. Kendelsernes resultat				
	Forbrugeren har fået medhold i sagen	Forbrugeren har fået delvist medhold i sagen	Forbrugeren har tabt sagen	Nævnet kunne ikke afgøre sagen
2018	33	34	58	8
2019	25	27	39	4

Tabel 4. Klagesager, hvor nævnet har afsagt kendelse			
	Heraf modtaget i indeværende år	Heraf modtaget i tidligere år	I alt
2018	72	61	133
2019	46	49	95

Tabel 5. Klagesager, som er henlagt uden afsigelse af kendelse som følge af, at de er løst eller afvist			
	Heraf modtaget i indeværende år	Heraf modtaget i tidligere år	I alt
2018	61	3	64
2019	48	6	54

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 statistikker findes på nævnet hjemmeside:

www.ejendomsmaeglernaevnet.dk

For yderligere oplysninger kontakt venligst:

Sekretariatschef Ulla Langer, mail: ul@ejendomsmaeglernaevnet.dk, tlf.: 32 64 45 85