

Den 21. december 2020
har Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere

i sag 541 – 20/08560

AA og BB
mod
Ejendomsmægler CC

afsagt sålydende

K E N D E L S E

Sagens baggrund:

Ved digital post af 28. juli 2020 har AA og BB indbragt ejendomsmægler CC for Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere, jf. lov om formidling af fast ejendom m.v., § 52, stk. 1.

Klagen drejer sig om, hvorvidt indklagede har handlet i strid med lov om formidling af fast ejendom m.v., §§ 24, og god ejendomsmæglerskik ved uden klageres samtykke at udlevere nøglen til ejendommen til køberne og ved ikke at have udarbejdet et tillæg til købsaftalen i forbindelse med at dispositionsdagen blev rykket.

Sagens omstændigheder:

Den 7. oktober 2019 blev der mellem parterne indgået formidlingsaftale vedrørende ejendommen beliggende [ejendom 1], [by 1]. Formidlingsaftalen blev forlænget, jf. mail af 11. juni 2020.

Den 10. juni 2020 blev der indgået købsaftale mellem klagerne og køberne. Handlen var bl.a. betinget af, at køberne fik solgt deres egen ejendom. Overtagelsesdagen blev aftalt til den 1. august 2020.

Den 25. juni 2020 fremsendte købernes rådgiver en mail om, at købernes ejendom var solgt og at køberne afventer fremsendelse af serviceraport på naturgasfyret. Klagerne tog herefter kontakt til [VVS'er], som anbefalede reparation af fyret, hvilket ville medføre en omkostning til klagerne på kr. 18.000.

Den 2. juli 2020 fremsendte klagerne en mail til indklagede, hvor de efterspurgte en anden løsning vedrørende gasfyret.

Indklagede har oplyst, at parterne herefter indgik en aftale med køberne om en tidligere dispositionsret, under forudsætning af, at køberne overtog fyret som det var. Indklagede henviser til mail af 7. juli 2020 fra købernes rådgiver, hvoraf det fremgår, at køberne ønskede nøglerne overdraget hurtigst muligt, hvorfor hun håbede, at klagerne ville signere skødet senest dagen efter.

Den 14. juli 2020 om eftermiddagen udleverede indklagede nøglen til ejendommen til køberne med aftale om, at de ikke skulle foretage sig noget inden godkendelse fra klagerne.

Den 15. juli 2020 kontaktede indklagede klagerne telefonisk og spurgte, hvorvidt det var muligt at køberne kunne få adgang til ejendommen. Klagerne var fraflyttet, men havde ikke tømt huset endnu. Det blev aftalt, at køberne kunne stille materialer i garagen.

Den 17. juli 2020 ankom AA (klager) til ejendommen for at tømme børneværelset, hvorefter de blev bekendt med, at købernes håndværkere var påbegyndt renovering af ejendommen. Klagerne kontaktede indklagede og oplyste dette. Indklagede kontaktede herefter køberne, som forklarede, at der var sket en misforståelse i form af en kommunikationsfejl mellem køberne og deres håndværkere, hvilket de beklagede meget. Klagerne oplyste indklagede at de ville tale med deres advokat, og at hun skulle sikre sig, at køberne ikke måtte komme mere i huset inden overtagelse.

Den 18. juli 2020 afleverede køberne nøglen tilbage til indklagede. Indklagede kørte herefter ud til ejendommen for at se hvilke ændringer køberne havde foretaget. BB (klager) var til stede, da hun ankom til ejendommen. Indklagede udtrykte her sin forståelse for, at det havde været ubehageligt at komme ud til, hvorefter hun tilbød en kompensation på 5.000 kr.

Den 20. juli 2020 sendte klagerne en mail til indklagede som følgende:

"Det er jo en kedelig situation vi står i.

Det har været nogle meget svære dage for os, både fordi vi selv har været chokeret, men også fordi vores datter med autisme, har haft det utroligt svært. Det har krævet, at jeg måtte sygemelde mig i dag, da hun havde brug for jeg var hjemme hos hende. I det hele taget har det jo ikke lige været den afsked med vores hjem de sidste 10 år, som vi havde planlagt.

Vi har i dag talt med både vores advokat og mæglerklagenævnet, som udtrykker enighed om, at det med at udlevere en nøgle uden samtykke er meget forkert og meget problematisk og mægler klagenævnet vil gerne tage en klagesag fra os. Vi har læst og accepterer de undskyldninger der er kommet. Men vi mener alligevel sagen bør have et økonomisk efterspil.

Vi ønsker ikke at trække en sag i langdrag i klagenævnet eller bruge en masse advokattid på at finde en løsning. Vi ønsker at få det hele lukket og vi synes ikke, at det her skal gå ud over de ny ejere mere end det har. Vi ville have foreslået en løsning med en kontant kompensation på 15.000, både for forbrug, min sygedag og svie og smerte. Men i dag gik cylinderen i låsen i hoveddøren på bagsiden af huset, og låsen skal derfor skiftes i den ene dør.

Vi foreslår derfor en kontant kompensation på 12.000 kr udbetalt til os og vi kan lave overdragelse onsdag i denne uge?

Vi mangler dog fortsat at grave en rosenbusk op, som vi gerne vil gøre på lørdag. Men ud over det, har vi ikke mere i huset og alt hvad der er tilbage er skrald, vi har fjernet en del - og her antager vi at den første aftale om at køber ville tømme skraldet stadig er gældende?"

Den 21. juli 2020 kl. 12.57 svarede indklagede klagerne med følgende:

"Hermed mit svar på jeres mail, som jeg sender c.c. jeres advokat.

1) Det har været en aftale, at køber kunne få disp. ret før tid og du accepterede, at han kunne sætte materiale ind, jf. tlf.samtale onsdag og nedenstående sms fredag.

" Hej CC. Jeg bliver nødt til at sige, at det var ikke aftalen, at de kunne gå ind og gå i gang på værelserne. Det er ikke fedt at komme i huset og alle vores ting og smidt ind i stuen i et stort rod. Min datter er autist og det er nu er meget stort problem for os, at blive færdige go få ro på hende. Alt er rodet og jeg finder det ikke rimligt, at nogle bruger strøm og vand i huset på vores regning. "

Mail fra køber nedenfor.

" Hej CC

Kan du vidersende det til hus ejer

Hej med jer

Vi vil gerne sige undskyld for det der sket. Der kom misforståelse mellem os og vores medarbejder. De fik plan og skulle kun lavere materiale men de gik i gang med at arbejde med det samme. Igen tusind gang undskyld, vi vil gerne tilbyde jer vores hjælp hvis i har bruge for noget. Så sige til.

Mvh

DD & EE"

At jeg tilbyder jer 5.000 + at køber fjerner det I ikke skal bruge, skyldes ene og alene, at jeg godt er klar over at det har været en uheldig situation at komme til og specielt for jeres datter. Derfor denne compensation, som jeg ikke ønsker at hæve. (Køber accepterer, at betale cylinderen)

Vedr. opgravning af planter er reglen den, at huset sælges med den beplantning som der forefindes, jf. købsaftalens standardbestemmelser side 2. Men jeg har talt med køber, som accepterer at I graver rosen op. "

Senere samme dag kl. 16.06 svarede klagerne indklagede med følgende:

"Vi har besluttet at indgive en klage til mæglerklagenævnet.

Dette med grundlag i, at du har uretmæssigt udleveret nøgle til vores hus, uden vores viden og samtykke. Vi oplever ikke, at du reelt anerkender din store fejl, ej heller hvor store konsekvenser det har haft for os. De nye ejere kan stadig godt overtage huset før tid, da din fejl ikke skal komme dem til last."

Senere samme dag kl. 16.30 svarede indklagede til klagerne følgende:

"Jeg har lige forsøgt at ringe til dig.

Jeg anerkender fuldt ud de ubehageligheder det har haft for jer og at det har været en ubehagelig oplevelse, men jeg må også sige at det var umuligt for mig at vide de ikke kun ville lægge materialerne, som aftalt.

Vi lukker sagen på de 12.000 til jer, send venligst kontonr.

Hvornår kan jeg lave nøgleoverdragelse?"

Senere samme dag kl. 16.39 svarede klagerne til indklagede:

*"Det er en aftale.
Det kan du gøre i morgen.
Jeg er lige kørt i huset og de er her nu med deres familie, så jeg har talt lidt med dem
Reg. xxx
Konto xxx"*

Den 21. juli 2020 var klagerne i ejendommen for at hente de sidste ting. Da de ankom til ejendommen var køberne igen til stede ved ejendommen, hvilket klagerne oplyste indklagede. Indklagede kørte herefter ud til ejendommen for at tale med køberne, om at de ikke skulle opholde sig i ejendommen. Det viste sig dog, at køberne var uden for huset.

Den 22. juli 2020 fik køberne dispositionsret til ejendommen.

Den 22. juli 2020 kl. 9.25 skrev indklagede til klagerne:

"Du bedes bekræfte at du er indforstået med overdragelse i dag. Vedr. de 12.000 bliver det afregnet over endelig faktura i forbindelse med salget."

Samme dag kl. 11.21 skrev klagerne til indklagede:

*"Det er ok med overdragelse i dag.
Det er fint med pengene i forbindelse med salget, men det skal ikke indblandes i salær ect. men udbetales direkte til mig."*

Samme dag kl. 13.14 skrev indklagede til klagerne:

"Jeg kan ikke overføre en sum penge til en privatkonto i forbindelse med en ejendomshandel, det strider mod reglerne."

Samme dag kl. 13.26 skrev klagerne til indklagede:

*"Det undrer mig meget, da du netop beder mig om mit kontonummer.
Citat: "Vi lukker sagen på de 12.000 til jer, send venligst kontonr. "
Det er en personlig compensation og ikke en del af salær forhandling. Det kan jo bogføres i dit regnskab, som en personlig compensation til en kunde på grund af en sagsbehandlingsfejl. De penge skal ikke være en del af noget, som vedkommer Danske bank og det kan ikke accepteres, at pengene ikke overføres til os. Det undrer mig meget, at du efter selve handlen og overdragelsen af huset, lige vil påpege, at du ikke kan overføre de penge til os personligt. Det var ikke aftalen!"*

Samme dag kl. 13.55 skrev indklagede til klagerne:

"Jeg har talt med Dansk Ejendomsmæglerforening, som oplyser at jeg må ikke udbetale penge til din konto og slet ikke når der er tale om en underskudshandel."

Klagerne har herefter den 28. juli 2020 indbragt sagen for Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere.

Parternes bemærkninger:

Klager

Klagerne har bl.a. anført, at indklagede ejendomsmægler CC uden deres vidende og samtykke har udleveret nøgle til deres ejendom til køberne, hvorefter køberne har været inde i huset og revet alt inventar ud af 2 værelser, fjernet de indbyggede skabe, som stadig havde ting i, fjernet tapet og smidt alle deres ting i tilfældige bunker i stuen. Klagerne var fraflyttet ejendommen, men havde ikke fået tømt huset endnu.

Klagerne har anført, at de har talt med indklagede om, at køberne muligvis kunne komme ind før tid, men der var ikke indgået en aftale herom.

Da AA (klager) med sin datter kom forbi ejendommen den 17. juli 2020 for at tømme børneværelset blev de bekendt med, at køberne havde flyttet tingene fra børneværelset. Datteren er autist og blev meget berørt af situationen, hvilket medførte, at AA (klager) måtte tage en sygedag mandagen efter.

Klagerne kontaktede herefter indklagede, som oplyste, at der var sket en misforståelse. Klagerne oplyste hende, at hun ikke havde lov til at udlevere nøglen til deres hus uden samtykke. Herefter svarede indklagede, at de jo var flyttet og de havde aftalt, at køberne kunne komme ind før tid, hvilket svar klagerne ikke var tilfredse med, da der ikke var indgået endelig aftale herom. Endvidere skulle der også aflæses målere osv. Indklagede tilbød dem 5.000 kr. i compensation.

Klagerne oplyste hende, at de ville tale med deres advokat, og at hun skulle sikre sig, at køberne ikke måtte komme mere i huset inden overtagelse.

Den 21. juli 2020 ankom klagerne til ejendommen, hvor køberne var til stede. Låsen i døren var gået i stykker, så døren var åben. Det var nemt at gå ind, selvom nøglen var afleveret. Her fortalte klagerne, at de først kunne komme dagen efter til overtagelsen. Dette oplyste klagerne til indklagede.

Klagerne har endeligt angivet, at oplevelsen med, at køberne har fået adgang til deres ejendom har været meget voldsom, og sammenligner følelsen med indbrud. Det har været meget svært og haft stor påvirkning for os alle, især AAs datter. Vi har ikke fået den afslutning på vores 11 år i et hus vi har været glade for.

Indklagede

Indklagede ejendomsmægler CC har bl.a. anført, at hun den 17. juli 2020 via sms fra klagerne får besked om, at køber ikke kun har sat materialer ind i garagen, men at køber er begyndt at renovere.

Den 18. juli 2020 afleverede køberne nøgler tilbage til hende, hvorefter hun kørte ud til ejendommen for at se, hvad køberne har lavet af ændringer. BB (klager) var til stede, da hun ankom til ejendommen. Indklagede udtrykte her sin forståelse for, at det havde været ubehageligt at komme ud til, hvorefter hun tilbød en compensation på 5.000 kr. Desuden aftaler de, at køberne fjerner det, som sælgerne ikke længere skal bruge. Indklagede gjorde dette, da hun ikke ønsker en utilfreds kunde i et efter hendes mening godt samarbejde.

Ved mail af 21. juli 2020 accepterede indklagede, stærkt presset, at betale 12.000 kr. i kompensation, hvorefter hun tjekkede det med DE, om det er muligt at udbetale pengene direkte til sælger. Da ejendommen er nødlidende og banken har transport i provenuet, er det ikke en mulighed. Det ændrer dog ikke ved, at indklagede tilbyder klagerne pengene. Pengene bliver blot afdraget på deres gæld, hvorfor klagerne skylder banken det mindre. For indklagede betød det ikke noget om pengene udbetales til klagerne eller banken, men indklagede må ikke bidrage til at indklagede forsøger at unddrage at betale sine kreditorer som beskrevet ovenfor.

Det er korrekt, at indklagede kørte ud til ejendommen den 21. juli 2020, da klagerne havde oplyst, at køberne var på ejendommen. Indklagede ville tale med køberne om, at de ikke må opholde sig i ejendommen og bede dem forlade den. Da indklagede ankom til ejendommen, stod køberne uden for ejendommen, hvor de oplyste, at de blot havde været udenfor for at vise svigermoren huset, og at de i øvrigt hjalp klagerne med at grave en rosenbusk op, som køberne havde godtaget, at klagerne måtte tage med. Køberne har oplyst, at de kun opholdt sig udenfor på grunden den dag.

Ved mail af 22. juli 2020 udtrykte indklagede sin undren over, at sagen alligevel skulle i nævnet, da hun jo havde indvilget i at betale de 12.000 kr., som klagerne ønskede.

Indklagede har endvidere anført, at klagerne har skrevet, at de ikke var orienteret om tidligere dispositionsret pga. manglerne ved fyret. Hertil bemærker indklagede, at køberne naturligvis ikke har påtaget sig en udgift på 18.000 kr. uden at få noget til gengæld herfor.

Indklagede har endeligt anført, at hun har følt sig presset af sælgernes trusler om indgivelse af klager og har imødekommet alle krav på kompensation fra klagerne. Det eneste indklagede, ikke har kunnet imødekomme, er at udbetale klagerenes pengekrav til dem personligt, idet indklagede ikke må medvirke til, at sælgerne forsøger at unddrage sine kreditorer, hvilket er tjekket med DE.

Fremmøde

Indklagede ejendomsmægler CC har den 14. december 2020 givet fremmøde for Disciplinærnævnet, hvor hun har haft lejlighed til at uddybe sine synspunkter.

Formanden for Disciplinærnævnet havde forud for mødet givet tilladelse til, at indklagede kunne indkalde DD (køber) til at give møde og afgive forklaring for nævnet jf. § 10, stk. 2, i bekendtgørelsen om Disciplinærnævnet. Derfor mødte DD (køber) ligeledes, hvor han gav udtryk for at have fået udleveret nøglen til ejendommen til at stille ting i garagen, og at der i den forbindelse var sket en misforståelse mellem ham og sine håndværkere.

Disciplinærnævnets begrundelse og resultat:

Det bemærkes indledningsvist, at nævnet ikke tager stilling til, om klager som følge af de indklagedes handlinger eventuelt har lidt et tab og derved eventuelt har krav på erstatning, jf. § 2, stk. 2, i bekendtgørelse nr. 1258 af 27. november 2014 om Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere. Disciplinærnævnet tager ved sin pådømmelse af sagen således udelukkende stilling til, om de indklagede har tilsidesat de pligter, som følger af loven, lovens forskrifter og god ejendomsmæglerskik jf. § 2, stk. 1, i disciplinærnævnets bekendtgørelse jf. 52, stk. 1 og 2, i lov nr. 526 af 28. maj 2014 om formidling af fast ejendom m.v.

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.

Nøgleudlevering

Indklagede har den 14. juli 2020 udleveret nøglerne til ejendommen til køberne uden klagernes accept. Dagen efter, den 15. juli 2020, kontaktede indklagede klagerne og spurgte om det var muligt, at køberne kunne få adgang til ejendommen. Det blev aftalt, at køberne kunne stille materialer i garagen. Da klagerne ankom til ejendommen den 17. juli 2020 kunne de konstatere, at køberne havde påbegyndt renovering af ejendommen.

Nævnet finder, at indklagede ejendomsmægler har handlet i strid med god ejendomsmæglerskik ved at udlevere nøglerne til ejendommen til køberne uden klagernes accept, og dermed overlade køberne adgang til ejendommen.

Det forhold, at indklagede kontaktede klagerne dagen efter nøgleudleveringen, den 15. juli 2020, for deres accept heraf fører ikke til andet resultat. Nævnet bemærker, at det forhold, at DD over for nævnet har oplyst, at det beroede på hans fejl, at håndværkerne havde påbegyndt renoveringen, kan heller ikke føre til et andet resultat. Det afgørende er, at nøglerne er udleveret uden klagernes accept.

Som sagen er forelagt nævnet vedrørende forholdet den 21. juli 2020, har parterne alene gengivet deres respektive opfattelser af forløbet. Der er således tale om påstand mod påstand om køberne har været inde i ejendommen igen. 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. Dog har indklagede anført, at køberne har leveret nøglen til ejendommen tilbage til hende den 18. juli 2020.

Tidligere dispositionsret

Den 10. juli 2020 blev der indgået købsaftale mellem klagerne og køberne. Efter indgåelse af købsaftalen blev det mellem parterne aftalt, at dispositionsretten kunne rykkes til tidligere end den 1. august 2020, som det oprindeligt var aftalt, idet køberne i stedet skulle overtage gasfyret uden reparationen var udført. Efter klagers accept af, at køberne kunne få tidligere dispositionsret, blev der ikke udarbejdet et tillæg til købsaftalen. Indklagede burde have udarbejdet et tillæg herom til købsaftalen.

Ved ikke at have udarbejdet et tillæg til købsaftalen efter der blev aftalt ny dato for dispositionsretten har indklagede handlet i strid med god ejendomsmæglerskik. Som den ansvarlige ejendomsmægler bærer ejendomsmægler CC ansvaret herfor.

Indklagede ejendomsmægler har således handlet i strid med lov om formidling af fast ejendom m.v. § 24, og god ejendomsmæglerskik. Som følge af dette pålægges indklagede ejendomsmægler, CC, en bøde på 60.000 kr. Nævnet har tillagt det skærpende betydning, at forholdet vedrørende nøgleudleveringen potentielt kunne have givet anledning til betydelig risici for klager.

THI BESTEMMES

Indklagede ejendomsmægler, CC, pålægges en bøde på 60.000 kr., jf. lov om formidling af fast ejendom m.v., § 53, stk.1.

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

Med henvisning til lov om formidling af fast ejendom m.v., § 63, stk. 2, gøres opmærksom på, at afgørelsen ikke kan indbringes for anden administrativ myndighed, men nævnets afgørelse kan indbringes for domstolene efter de almindelige regler herfor.

Mikael Sjöberg