

Den 11. oktober 2017
har Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere

i sag 381 – j.nr.17/00125 (2016-10954)

Dansk Ejendomsmæglerforening

mod

Ejendomsmæglervirksomheden BB
[Adresse]
[By]

afsagt sålydende

Kendelse

Sagens baggrund:

Den 5. oktober 2016 har Dansk Ejendomsmæglerforening indbragt ejendomsmæglervirksomheden BB for Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere jf. lov om formidling af fast ejendom § 52, stk. 2.

Klagen drejer sig om, hvorvidt indklagede har annonceret i strid med markedsføringslovens bestemmelser og derved overtrådt god ejendomsmæglerskik.

Sagens omstændigheder:

Den 4. marts 2016 rettede klager henvendelse til indklagede, da klager – af et medlem – var blevet orienteret om, at indklagede blandt andet på sin hjemmeside annoncerede med budskabet ”Lavt salær – solgt eller helt gratis”. Til budskabet fulgte en oversigt over forskellige boligtyper, samt angivelse af hvad salærprisen ville være for hver enkelt boligtype.

Klager bad indklagede bekræfte, at de i annoncen angivne salærpriser var endelige og forbrugere/virksomhedens kunder derfor ikke ville blive pålagt yderligere udgifter. Hvis det ikke var tilfældet, var det klagers synspunkt, at annoncen var vildledende og i strid med §§ 1, og 3, i markedsføringsloven."

Den 8. marts 2016 svarede ejendomsmægler og indehaver af indklagede ejendomsmæglervirksomhed AA, på klagers henvendelse af 4. marts 2016 og udtalte blandt andet:

"(...) jeg synes ikke at annonceringen er vildledende, vi angiver vores salær/vederlag på forsiden, hvis man ønsker en salgsvurdering går man ind på Få Salgsvurdering på vores hjemmeside, her står vores salær/vederlag og hvad man får for det og så er der angivet muligheden for at til vælge ekstra pakker. Vi har på intet tidspunkt på vores hjemmeside el-

ler i øvrigt skrevet at vores salær/vederlag dækker alle omkostninger ved en ejendomshandel hos os, eller skrevet at det er inklusiv alt eller lignende, for det ville være vildledende i forhold til at vi typisk har en dialog med sælger om hvordan vi skal skrue deres individuelle pakke sammen.

Det er muligt at vores pakkestruktur kan fremkomme mere klart på hjemmesiden end det gør nu og det kigger vi gerne på, men ellers ringer folk jo og spørger hvis de er i tvivl om noget. Jeg har aldrig hørt at der er nogen kunder eller potentielle kunder, der har fundet vores annoncering vildledende, men hvis der er et problem retter vi selvfølgelig gerne ind, jeg forstår det bare ikke og vil gerne høre hvad det er der gør det vildledende?”

Den 15. april 2016 rykkede klager for en tilretning af, hvornår indklagedes annoncer.

Der er uoverensstemmelse mellem parterne om, i hvilken grad der efterfølgende har været kommunikation mellem dem.

Parternes bemærkninger:

Klager

Klager har bl.a. anført, at når der oprindeligt blev rettet henvendelse til indklagede, skyldtes det, at virksomheden annoncerede med priser på deres ydelser ved salg af Villa/Rækkehus, Ejerlejlighed og Andelsbolig. Det skal almindeligvis altid fremgå, hvis forbrugeren vil blive pålagt yderligere betaling i form af eksempelvis tilstandsrapport, el-rapport samt energimærkning. Dette fremgik ikke af annonceringen, hvorfor klager bad indklagede uddybe, hvorvidt forbrugere kunne risikere at blive pålagt yderligere omkostninger udover den angivne pris.

Efter kontakt med indklagedes indehaver stod det klart, at forbrugeren ville blive pålagt betaling for bl.a. ovennævnte rapporter samt energimærkning.

Klager fremsatte derfor krav overfor indklagede om en ændring af al deres markedsføringsmateriale i overensstemmelse hermed såvel - såvel annoncering som på facaden af indklagedes fysiske butik.

I løbet af foråret og sommer 2016 var klager gentagne gange i kontakt med indklagede, der gang på gang lovede at tilrette annonceringerne, hvilket dog stadig ikke var sket primo oktober 2016.

Den 4. november 2016 fremsendte klager en række skærbilleder til Disciplinærnævnet af påtalte annoncering fra forskellige hjemmesider (bl.a. berlingske.dk, boliga.dk og indklagedes facebook-side), hvor salærpriser fremstår uden bemærkning om, at der kan pålægges øvrige udgifter.

Indklagede

Indklagede har bl.a. anført, at de er en lille virksomhed, der ikke har ressourcerne til at have juridisk rådgivning i denne slags sager.

Indklagede tager afstand fra, at markedsføringen og annonceringen skulle være vildledende. Klagers påstand er grundløs, udokumenteret og baserer sig alene på antagelser.

Ingen kunder eller potentielle kunder har nogensinde antydnet, at de har fundet annonceringen vildledende. Konceptet for annonceringen har været at indlede en dialog og få sammensat en specifik pakke til hver kunde, og derved kunne prisen godt blive dyrere pga. tilvalg fra forbrugerens side. Det var her muligt at opnå formidlingen til de priser, som var nævnt.

Efter klagers henvendelse er der foretaget en del ændringer efter klagers instruks. Dette selvom at der ingen saglig grund har været dertil. Hvis ændringerne ikke har været tilfredsstillende, måtte det forventes, at klager ville have taget kontakten indklagede igen.

Det er ikke korrekt, når klager skriver, at der har været løbende kontakt over foråret og sommeren.

I forhold til klagers fremsendte skærbilleder af 4. november 2016, henviste annoncen på berlingske.dk direkte til hjemmesidens del om pris hvor prisstrukturen fremgik og var nærmere uddybet. Bolig.dk og Facebook blev aldrig benyttet.

Den 25. oktober 2016 har indklagede fremsendt en række skærbilleder af den omtalte annonce fra forskellige hjemmesider, hvor der under selve annoncen er blevet tilføjet; *"inkluderer ikke dokumenter, fotopakke, samt den lovpligtige tilstandsrapport etc."* Indklagede har overfor nævnet gjort opmærksom på, at annonceringen på daværende tidspunkt havde haft denne ordlyd i 4-5 måneder.

Fremadrettet vil annonceringen ikke længere indeholde oplysninger om pris.

Disciplinærnævnets begrundelse og resultat:

Disciplinærnævnet bemærker indledningsvist, at foranstående sagsfremstilling er et resumé af parternes oplysninger til nævnet. Ved nævnets vurdering af sagen, har nævnsmedlemmerne været bekendt med samtlige breve og bilag, som parterne har indsendt i sagen.

Disciplinærnævnet kan kun behandle klager over registrerede ejendomsmæglere jf. § 52, stk. 1. Dansk Ejendomsmæglerforening har i klagen kun indbragt ejendomsmæglervirksomheden BBfor Disciplinærnævnet.

Såfremt en virksomhed skal pålægges en sanktion for overtrædelse af bestemmelser i loven kræver det, at virksomheden har et medansvar eller har et selvstændigt ansvar, jf. lov om formidling af fast ejendom, § 52, stk. 2, samt lovbemærkningerne hertil.

Den pågældende annoncering har indklagede ejendomsmæglervirksomhed som afsender. Der påhviler derfor ejendomsmæglervirksomheden et potentielt ansvar.

Hvorvidt indklagede ejendomsmæglervirksomhed har overtrådt markedsføringslovens bestemmelser henhører ikke under nævnets kompetence. Da klagen er indgivet af Dansk Ejendomsmæglerforening, er Disciplinærnævnet forpligtet til at behandle klagen, jf. lovens § 52, stk. 3, 2. pkt.

Spørgsmålet er derfor, om indklagede ved sine handlinger har overtrådt forpligtelserne, som følger af lov om formidling af fast ejendom m.v., samt handlet i strid med god ejendomsmæglerskik.

God ejendomsmæglerskik indbefatter den adfærd, som en god, omhyggelig og fagligt kompetent ejendomsmægler udviser, og som opfylder de faglige og etiske krav, der kan opstilles på grundlag af lovgivningens regler om ejendomsmæglerens opgaver.

Efter § 32, stk. 1, i lov om formidling af fast ejendom m.v., har ejendomsmægleren ret til det vederlag, der er aftalt med sælger. Loven indeholder ingen nærmere regler for, hvordan en ejendomsmægler skal fastsætte sit vederlag; kun at formidlingsaftalen skal indeholde oplysninger om vederlagets størrelse eller beregningsprincippet herfor, jf. § 29.

Forbrugerombudsmanden har i sag nr. 1100/5-972 udtalt sig om ejendomsmægleres prisoplysninger. Her fremgår det blandt andet at:

”(...) det er altid den samlede pris inkl. alle obligatoriske ydelser der skal oplyses uanset hvordan et tilbud sammensættes.

(...) den samlede pris, ejendomsmægleren skal oplyse, er den pris, som svarer til det samlede beløb af de lovpligtige ydelser samt de eventuelle ydelser, som ejendomsmægleren i sagen betinger sig, at forbrugeren skal aftage. De frivillige ydelser ville således som udgangspunkt ikke skulle medregnes i den pris, ejendomsmægleren skal oplyse.

(...) såfremt en ejendomsmægler f.eks. markedsfører et samlet pakketilbud, der ud over de obligatoriske ydelser og de ydelser som ejendomsmægleren betinger sig, at sælgeren aftager, tillige omfatter en eller flere frivillige ydelser, ville de frivillige ydelser, der indgår i det samlede tilbud, skulle indregnes i den oplyste pris.

(...) såfremt en ejendomsmægler vælger at markedsføre og oplyse prisen på forskellige fritstående frivillige ydelser, vil den samlede pris for den eller de markedsførte frivillige ydelser skulle oplyses.”

Ejendomsmæglerens obligatoriske, lovpligtige ydelser ved formidling af fast ejendom er beskrevet i lovens §§ 37-41. Ejendomsmæglerens pligter omfatter blandt andet; udarbejdelse af skriftlig formidlingsaftale, salgsopstilling samt udkast til købsaftale. Endvidere skal mægler foretage beregninger af salgsbudget og -provenu, vurdere ejendommen og angive kontantpris heraf, samt foretage nødvendige undersøgelser, indhente og kontrollere dokumenter og rådgive om behovet og muligheden for at få lavet en tilstandsrapport og elinstallationsrapport m.v.

Klager har i klageskrivelsen blandt andet anført, at den udbudte salærpris i indklagedes annonce skal indeholde alle tænkelige omkostninger, som eksempelvis prisen for indhentelse af tilstandsrapport, el-rapport samt energimærkning.

Under henvisning til ovenstående sag fra Forbrugerombudsmanden, må selve omkostningen ved anskaffelsen af disse dokumenter falde uden for den lovpligtige, obligatoriske ydelse som ejendomsmægleren skal yde, jf. forbuddet i lovens § 43, hvorefter ejendomsmægleren ikke må, *”(...)på sælgers vegne indgå aftale om rekvirering af tilstandsrapport eller elinstallationsrapport, jf. lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom m.v., eller energimærkning eller i øvrigt foretage afregning herfor.”*

Nævnet finder imidlertid, at indklagede ved sin annoncering har givet anledning til, der kunne være tvivl om hvorvidt andre udgifter end de obligatoriske, lovpligtige ydelser var dækket. Herunder kunne anvendelsen af annonceteksten ”først salg – solgt- eller helt gratis” give anledning til tvivl.

Indklagede har herefter handlet i strid med god ejendomsmæglerskik.

Thi bestemmes

Indklagede ejendomsmæglervirksomhed BB tildeles en advarsel.

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.

Mette Søgaard Vammen