

Den 4. maj 2020
har Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere

i sag 509 – 19/08067

AA
mod
Ejendomsmægler BB
og
Ejendomsformidlingsvirksomhed CC (CVR-nr. xx xx xx xx)
og
Salg og vurdering DD

afsagt sålydende

K E N D E L S E

Sagens baggrund:

Ved digital post af 31. oktober 2019 har AA indbragt ejendomsmægler BB og ejendomsformidlingsvirksomheden CC for Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere, jf. lov om formidling af fast ejendom m.v., § 52, stk. 1 og stk. 2.

Klagen drejer sig om, hvorvidt indklagede har handlet i strid med lov om formidling af fast ejendom m.v., §§ 24 og 25, og god ejendomsmæglerskik ved at oplyse klager om, at en potentiel køber var mødt op til en aftalt fremvisning, selvom dette ikke var tilfældet.

Klager har endvidere indbragt DD, som er ansat ved den indklagede virksomhed.

Sagens omstændigheder:

Indklagede havde ejendommen beliggende [Vej1] x, [by] udbudt til salg.

Klager var sælger af ejendommen.

Indklagede ejendomsmægler, BB, er indehaver af den indbragte ejendomsformidlingsvirksomhed, CC.

Den 6. november 2018 blev der indgået formidlingsaftale mellem parterne.

Den 11. september 2019 blev klager informeret om en forestående fremvisning af lejligheden den 16. september 2019.

Den 18. september 2019 efterspurgte klager medarbejderen DD om en tilbagemelding på fremvisningen.

Den 18. september 2019 svarede medarbejderen DD:

”Jeg skal snakke med dem i morgen. De var lidt tilbageholdende i forhold til hjemfaldspligten, men vi fik en god snak og forhåbentlig kommer der et bud fra dem.”

På videoovervågning i lejligheden blev klager opmærksom på, at fremvisningen den 16. september 2019 ikke havde fundet sted.

Den 20. september 2019 fremsendte klager derfor en mail til indklagede ejendomsmægler:

” (...) Jeg er gennem overvågnings systemet i min lejlighed blevet bekendt med at en fremvisning af lejligheden den 16/09-2019 ikke har fundet sted til trods for at i har givet udtryk for dette. Det finder jeg naturligvis fuldstændig uacceptabelt og ser frem til at høre fra dig. (...)”

Den 23. september 2019 kl. 12.57 skrev indklagede ejendomsmægler til klager:

”Beklager, såfremt DD har orienteret dig om fremvisningen blev afholdt, dette er bestemt en menneskelig fejl. Jeg blev orienteret af DD den 16/9 om at kunden ikke dukkede op og DD stod udenfor og ventede på hende. Jeg ved fra DD, at han har haft dialog med kunden i dag, hun ønsker desværre pt ikke at se lejligheden, primært hjemfaldspligten hun er nervøs for. Jeg kan forstå DD ved en fejl har givet tilbagemelding på afholdt fremvisning, denne var dog rettelig til den sælger hvor han havde fremvisning efterfølgende, også på Langenæs. Jeg vil gerne afkræfte, at DD på nogen som helst måde kunne finde på bevidst, at meddele der kom en kunde når hun ikke dukkede op, jeg kan yderligere meddele jeg har alle data på kunden og fremvisningen var behørigt booket.

Vi kæmper fortsat for at finde den helt rigtige køber. Markedet er stadig præget af utrolig mange lejligheder til salg, hvilket gør konkurrencen yderst hård, men jeg tror på køberen findes til din fine lejlighed og vil fortsat arbejde for at finde ham/hende. Vi er i gang med salg på [Vej2] x og jeg har lige solgt [vej3], begge med hjemfaldspligt, så køberen er derude.

Aftalen vil du kunne komme ud af når du ønsker uden nogen form for betaling. Jeg vil dog gerne fortsætte kampen for dig.

Jeg vil gerne give kr. 8.000 i rabat på mit vederlag ved salg som kompensation for den beklagelige fejl.”

Den 23. september 2019 kl. 17.44 svarede klager indklagede ejendomsmægler:

”Jeg vil ikke gå ind i hvorvidt DD taler sandt eller ej, men blot konstatere at jeg finder det dybt uacceptabelt at melde ud at der har været en fremvisning der ikke har fundet sted. Jeg har derfor fået juridisk bistand til at opnå et rimeligt kompromis. I den forbindelse er jeg blevet gjort opmærksom på at paragraf 24 der omhandler god ejendomsmægler skik i loven om formidling af fast ejendom, åbenlyst er overtrådt. Herudover er jeg blevet misinformeret om en fremvisning der ikke har fundet sted,

hvilket giver anledning til et tillidsbrud. Endvidere har jeg brugt betydelig tid på at løse dette brud på salgsaftalen. Såfremt sagen ikke skal gå videre til EE's [ejendomsmæglerkæde] hovedkontor, disciplinærnævnet og eventuelt medierne vil jeg derfor give følgende bud på en aftale:

- *50 % afslag i salær ved salg senest 01/11-2019 (med maks afslag i udbudsprisen på 20.000)*
- *Økonomisk kompensation såfremt lejligheden ikke er solgt med mindre afslag (maks 20.000) den 01/11-2019.*

Jeg har arbejdsopgaver der gør mig ret presset på tid og anmoder derfor om svar senest tirsdag 24/09-2019 så sagen kan videreformidles til ovennævnte instanser såfremt du ikke finder løsningsforslaget rimeligt."

Samme dag kl. 18.30 svarede indklagede ejendomsmægler til klager:

- "Inden jeg svarer dig skal jeg lige forstå dig korrekt. Du ønsker*
- *50 % afslag i salær ved salg senest 01/11-2019 (med maks afslag i udbudsprisen på 20.000)*
 - *Økonomisk kompensation såfremt lejligheden ikke er solgt med mindre afslag (maks 20.000) den 01/11-2019.(skal denne forstås således, at sælger vi ex. lejligheden inden 1/11, men afslaget er større end kr. 20.000, ønsker du vi betaler en del af det afslag der overstiger kr. 20.000?)"*

Samme dag kl. 19.05 svarede klager til indklagede:

"Med de 50 % afslag i salær, menes 50 % af den totale udgift til salg af lejligheden alt inklusiv."

Den 24. september 2019 kl. 13.21 svarede indklagede ejendomsmægler til klager:

"Som tidligere oplyst er jeg selvfølgelig ked af, at vi har begået en fejl, hvilket også er årsagen til, at jeg har tilbudt en rabat på vederlag ved salg.

Det er menneskeligt at fejle, og vi mener, at vi har været meget rimelige i vores tilbud.

Jeg har gennemgået formidlingsaftalen, og kan konstatere, at denne er udløbet. Mit tilbud er vi kan forlænge aftalen frem til 1. november, med vilkår om, at vederlaget ved salg reduceres med 15.000,- kr. inkl. moms. Derudover fortsættes formidlingsaftalen på uændrede vilkår.

Jeg kan ikke imødekomme de ønsker/krav du har opstillet.

Såfremt du ikke ønsker at forlænge aftalen, vil jeg selvfølgelig sørge for at afslutte salgsarbejdet hos os og returnere nøglen."

Samme dag kl. 15.24 svarede klager til indklagede ejendomsmægler:

”Jeg har rådført mig med en jurist angående aftalens gyldighed og kan konstatere, at såfremt en påstået fremvisning har fundet sted på det givne tidspunkt har det ingen betydning at formidlingsaftalen ikke er skriftligt forlænget. Loven om formidling af fast ejendom er altså stadig gældende.

Jeg ser derfor følgende to muligheder.

- *Salget af ejendommen ophøre d.d med udbetaling af økonomisk compensation til mig eller*
- *Sagen fortsætter i disciplinærnævnet og eventuelle medier.”*

Samme dag kl. 16.03 svarede indklagede ejendomsmægler til klager:

”Jeg finder ikke din påstand og krav står mål med det passerede. Jeg ønsker ikke at imødekomme dit krav om økonomisk compensation.

Jf. dine 2 skitserede forslag forudsætter jeg du ikke ønsker at forlænge formidlingsaftalen, hvorfor samarbejdet stopper d.d. Vi sikrer lejligheden straks tages af nettet.

Vi vil kunne udlevere dine nøgler her fra forretningen eller lægge dem i din postkasse.”

Den 25. september 2019 svarede klager til indklagede ejendomsmægler:

”Det vil være meget fint hvis i vil lægge den i min postkasse, på forhånd tak.”

Dette bekræftede indklagede ejendomsmægler.

Parternes bemærkninger:

Klager

Klager har bl.a. anført, at han blev betænkelig ved den sparsomme tilbagemelding og det faktum, at lejligheden havde været til salg hos CC i mere end et halvt år. Klager valgte derfor at gennemgå overvågningen af lejligheden for at fastslå, hvorvidt fremvisningen havde fundet sted. Det viste sig, at fremvisningen den 16. september 2019 ikke havde fundet sted, da det kun var medarbejderen DD, der var til stede i lejligheden.

Klager har videre anført, at det er et groft tillidsbrud og en overtrædelse af god ejendomsmægler-skik. Klager fremsendte en skrivelse til indklagede ejendomsmægler, hvor han gjorde opmærksom på, at fremvisningen ikke havde fundet sted. Indklagede ejendomsmægler medgav, at fremvisningen ikke havde fundet sted, men at han ikke ville imødekomme klagers forslag til compensation for dette tillidsbrud.

Klager har slutteligt anført, at han mener, at det er usandsynligt, at medarbejderen DD blot har forvekslet de to sælgere, idet det af emnefeltet i mailen tydeligt fremgår hvilken lejlighed, der er tale om. Endvidere mener klager, at det er en overtrædelse af § 25, at indklagede først fik en tilbagemelding på fremvisningen to døgn efter, at han selv henvendte sig.

Indklagede

Indklagede ejendomsmægler AA har svaret på vegne af de indklagede.

Indklagede ejendomsmægler har bl.a. anført, at de beklageligvis har begået en fejl ved at forveksle to sælgere. En kunde havde booket en fremvisning af klagers lejlighed. Denne kunde mødte desværre ikke op til den aftalte fremvisning, og indklagedes medarbejder DD fortsatte til en anden fremvisning i samme nabolag. Uheldigvis fik medarbejderen DD ikke givet besked til klager om, at fremvisningen af hans lejlighed ikke blev gennemført. Da klager henvendte sig et par dage senere, fik medarbejderen DD desværre forvekslet klager med sælgeren af den lejlighed, som medarbejderen fremviste efter han var kørt forgæves til klagers lejlighed. Det var en fejl, og det ikke har været et forsøg på at foranledige klager til at tro, at fremvisningen skulle have været gennemført.

Indklagede har videre anført, at de efter klagers henvendelse har været i dialog med den kunde, der havde booket fremvisningen, der har oplyst, at hun alligevel ikke var interesseret i at se lejligheden, særligt på grund af den hjemfaldspligt, der er på lejlighederne i området, og derfor havde besluttet sig for at se sig om efter noget andet.

Disciplinærnævnets begrundelse og resultat:

Ad formaliteten

Disciplinærnævnet behandler klager over ejendomsmægleres og ejendomsformidlingsvirksomheders tilsidesættelse af de pligter, der følger af lov om formidling af fast ejendom, forskrifter udstedt i medfør heraf og god ejendomsmægleriskik jf. § 2, stk. 1. i bekendtgørelse nr. 1258 af 27. november 2014 om Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere, jf. lovens § 52, stk. 1, og stk. 2.

Disciplinærnævnet kan kun behandle klager over personer, som er registrerede ejendomsmæglere efter lovens § 6, jf. lov om formidling af fast ejendom § 52, stk. 1, 1. pkt. Da indklagede salg & vurdering DD ikke er registreret ejendomsmægler, kan Disciplinærnævnet ikke behandle klagen over ham personligt.

Ad realiteten

Ifølge lov om formidling af fast ejendom m.v., § 24, stk. 1, skal en ejendomsmægler udføre sit opdrag omsorgsfuldt og iagttage god ejendomsmægleriskik, 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.

Nævnet lægger til grund, at medarbejderen, DD, den 18. september 2019 oplyste klager om, at lejligheden var blevet fremvist til den potentielle køber, selvom dette ikke var tilfældet, og at dette beroede på en fejl.

Nævnet finder, at det er kritisabelt, at klager fik oplyst, at lejligheden var blevet fremvist, når dette ikke var tilfældet. I den konkrete sag finder nævnet dog, at der er tale om en utilsigtet enkeltstående fejl, og at det ikke er en overtrædelse af god ejendomsmæglerskik. De indklagede har således ikke overtrådt bestemmelserne i med lov om formidling af fast ejendom m.v., og frifindes derfor.

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 indklagede ejendomsformidlingsvirksomhed CC.

Thi bestemmes

Klagen over DD afvises.

Indklagede ejendomsmægler, BB, frifindes.

Indklagede ejendomsformidlingsvirksomhed, CC, frifindes.

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