

Den 15. juni 2020
har Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere

i sag 510 – 19/08154

Ejendomsmægler AA
og
Ejendomsmægler BB
og
Ejendomsformidlingsvirksomheden CC
indbragt af
Klagenævnet for Ejendomsformidling

afsagt sålydende

K E N D E L S E

Sagens baggrund:

Ved skrivelse af 5. november 2019 har Klagenævnet for Ejendomsformidling (herefter benævnt Klagenævnet) indbragt ejendomsmægler AA og ejendomsmægler BB for Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere, jf. lov om formidling af fast ejendom m.v., § 52, stk. 1. Den oprindelige klager ved Klagenævnets behandling af sagen er DD (herefter benævnt klager).

Den 6. marts 2020 fandt Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere grundlag for, af egen drift, at indtage ejendomsformidlingsvirksomheden CC i sagen.

Klagen er indgivet på baggrund af Klagenævnets kendelse af 24. oktober 2019 (2019-0108), hvor Klagenævnet behandlede spørgsmålet om, hvorvidt de indklagede havde krav på vederlag, selvom en anden ejendomsmægler havde solgt klagers fritidsejendom. Klagenævnet har anført, at indbringelsen sker på grund af ejendomsmæglernes manglende varetagelse af klagers interesser og dermed grove tilsidesættelse af god ejendomsmæglerskik.

Ved Disciplinærnævnets behandling af klagen omhandler denne, hvorvidt de indklagede har tilsidesat de pligter, som følger af lov om formidling af fast ejendom og derved handlet i strid med lovens §§ 24, stk. 1 og 2, 25, samt god ejendomsmæglerskik, ved at ikke at undersøge om klagers tidligere formidlingsaftale fortsat var gældende og i stedet presse den oprindelige klager til at indgå en formidlingsaftale (klagepunkt 1) og ved ikke at oplyse klager om konsekvenserne ved at berostille en formidlingsaftale (klagepunkt 2)

Sagens omstændigheder:

Klager havde udbudt sin fritidsejendom beliggende [Vej] xx, xxxx [By] (herefter benævnt ejendommen) til salg hos EE (herefter benævnt [ejendomsmægler 1]).

Det fremgår af sagen, at klager ønskede at skifte pengeinstitut, og at klager i den forbindelse kom i kontakt med FF, Salg & Vurdering, fra ejendomsformidlingsvirksomheden CC, som skulle vurdere ejendommen for klagers nye pengeinstitut.

Den 20. november 2018 sendte klager en kopi af formidlingsaftalen og salgsbudget med [ejendomsmægler 1] til FF.

Den 21. november 2018 klokken 14.51 sendte FF en mail til klager:

*"Jeg har læst din formidlingsaftale igennem samt salgsbudget:
Til formidlingsaftalen kan jeg sige følgende: Såfremt den skulle opsiges, står der skrevet, at "ved opsigelsen af formidlingsaftalen betales for de frem til opsigelsens udførte ydelser". Dette er et vidt begreb, og [ejendomsmægler 1] kan eventuelt sige, at de har udført en masse arbejde (også selvom de ikke har), og de kan dermed kræve næsten hele salæret.
Til salgsbudgettet må jeg sige, at det er yderst frækt opsat. De har slet ikke udspecificeret vedtaget, markedsføring eller udlæg. Det er også mærkeligt, at de skriver, du skal betale 175 kr. for 1 servitut, da vi ikke betaler for disse. Vi betaler heller ikke for restgældsoplysninger eller tingbogsattest (alt dette hentes automatisk vha. et klik på en knap).
Da boligen i øvrigt er kommet på nettet, vil jeg gerne foreslå, at du beder om et nyt salgsbudget, da du ikke kan se, hvad de bruger på markedsføring.
Jeg synes desuden også, at du skal få dem til at udspecificere dit salgsbudget, så du kan få et overblik over, hvad de forskellige ting koster. Der er nemlig begrænsninger for, hvad vi må tage for diverse udlæg (eksempelvis må vi aldrig tage mere for en ejendomsdatarapport end 154 kr. - og denne er momsfri – det "glemmer" visse ejendomsmæglere)."*

Samme dag klokken 18.03 svarede klager:

"Tusind tak. Det vil jeg klart gå videre med."

Den 22. november 2018 klokken 09.39 sendte FF en mail til klager:

"Naturligvis. Det manglede da bare. Såfremt du får et nyt salgsbudget, så er du altid velkommen til at sende det til mig. så skal jeg nok læse det igennem for dig."

Samme dag klokken 09.57 svarede klager:

"Jeg vil jo aller helst af med [ejendomsmægler 1]. Og starte på en frisk. Men hvordan gør jeg det?? Nu venter jeg bare på en reaktion på min mail. Godt jeg mødte dig..."

Samme dag klokken 10.54 skrev FF:

"Jeg har netop snakket med DE (Dansk Ejendomsmæglerforening), som er dem der kender lovgivningen til sokkeholderne. De siger, at såfremt du skal ud af [ejendomsmægler 1], skal du spørge dem, hvor meget det vil koste dig at komme ud af formidlingsaftalen. Som der står i formidlingsaftalen skal der betales for de udførte ydelser - dette SKAL de kunne dokumentere. Lad mig endelig høre fra dig."

Samme dag, på ikke kendt tidspunkt skrev klager:

"Puha, det kan blive ubehageligt !!"

Samme dag klokken 12.48 svarede FF herpå:

"Ja, det kan godt være, at [ejendomsmægler 1] måske ikke bliver helt tilfredse. Jeg har vedhæftet en salgsopstilling på [Vej] x, som jeg solgte denne sensommer. Hertil bliver jeg nødt til at være bundærlig, men det var ikke nær så pæn som din, og den blev solgt til 1.326.000, og den var tilmed mindre samt spækket med K2 og K3'ere i både elinstallationsrapporten og tilstandsrapporten. Som sagt til kreditvurderingen er 1.495.000 en ret rimelig vurderingspris, hvorfor jeg og mine kollegaer undrer os over, hvorfor den endnu ikke er solgt."

Samme dag klokken 12.56 svarede klager:

"Tusind tusind tak. Jeg bruger weekenden på at samle mod!!!"

Samme dag klokken 13.04 svarede FF:

"Du skal bare bruge al den tid, du behøver. Min mobil og mail er altid åben, såfremt du har det mindste spørgsmål."

Den 30. november 2018 sendte FF en mail til klager:

"Jeg vil blot tjekke, hvordan det går, og om du har fået snakket med [ejendomsmægler 1]? Sig endelig til, hvis jeg kan være behjælpelig med noget undervejs."

Den 2. januar 2019 sendte FF en mail til klager:

"Jeg fik ikke hørt fra dig efter min seneste mail. Jeg ville blot høre, hvordan det gik med din snak med [ejendomsmægler 1] og ikke mindst med salget af ejendommen. [ejendomsmægler 1]'s formidlingsaftale med dig udløber d. 5/3/2019, og du har derefter fri mulighed for at vælge en anden uden nogen omkostning."

Den 21. marts 2019 klokken 10.19 sendte klager til mail til FF:

"... jeg er så meget i tvivl om, hvad jeg skal gøre. Min ide er, at meddele [ejendomsmægler 1] at jeg betragter vores samarbejde som ophørt, hvis huset ikke er solgt senest 1. april 2019. Er det frækt? [ejendomsmægler 1] har trods alt været meget søde ved mig, men jeg kan ikke blive ved med at vente."

Samme dag klokken 10.25 sendte klager en mail til [ejendomsmægler 1]:

"Jeg kan se, at vores formidlingsaftale nu er ophørt, og jeg er desværre nødt til at opsige den. Medmindre huset er solgt inden 1. april 2019 betragter jeg vores aftale som ophørt. Jeg er helt desperat og er nødt til at prøve noget nyt for at komme videre."

Samme dag klokken 11.16 svarede [ejendomsmægler 1]:

"Det lyder som en rigtig dårlig ide. Du vil ikke få bedre muligheder andre steder. Specielt vores lokale beliggenhed I [By2] der har åbent alle ugens dage, der begynder at komme folk forbi os nu efter at fiskemanden har åbent. Her til påske er der et rend af mennesker .. ! Udstillingsvinduet i vores lokale butik er perfekt for dit sommerhus og det er ikke tilfældigt at vi

er den mægler der sælger absolut flest sommerhuse i xxxx" Samtidig er der en fin aktivitet, så vi skal nok få solgt dit sommerhus.!

Jeg er indstillet på at reducere vores salær med kr. 5000 samt sørge for ekstra markedsføring med bannerfremhævnings på Boligsiden (værdi kr. 2500). Igen vores lokale beliggenhed og gode udstillingsvindue er der INGEN der har og jeg laver derudover gerne en stor 70x100 plakat i vores vindue. Den værdi er super for dig inkl. at vi selvfølgelig stadig har dit sommerhus i vores sommerhus avis, som hænger uden for vores butik og hos fiskemanden.

Derfor er du desperat, så er det lige præcis derfor du skal blive hos os .. ! Du får ikke bedre eksponering og bedre muligheder for at få solgt .. !"

Samme dag klokken 16.44 svarede klager:

"Ok. Det er en aftale !!!"

Den 22. marts 2019 klokken 10.21 sendte [ejendomsmægler 1] en mail til klager:

"Tak for svar.

Jeg har tilrettet salgsbudgettet med de kr. 5000. Samtidig er bannerfremhævnningen aktiveret med start fra i morgen. Dernæst tænker jeg at vi holder et åbent hus herd. 31/3. kl. 12:00-12:20. Forhåbentlig får vi snart sat SOLGT på ... !! Men for en god orden skyld, må du gerne lige bekræfte at vi forlænger aftalen standard med 6 måneder. Tak"

Samme dag klokken 10.37 svarede klager:

"Det er en aftale! Du skal lige vide at min datter og familie kommer op og fejrer påske i sommerhuset. Måske den sidste. Men derfor han I jo godt komme – bare vi er oppe og har tøj på !"

Samme dag klokken 18.44 skrev klager til FF:

" [Ejendomsmægler 1] har nogle seriøse købere på bedding, så indtil videre fortsætter jeg hos dem"

Samme dag klokken 18.53 svarede FF:

"Det lyder dejligt, at de siger, de har nogle seriøse kunder. Jeg kan dog ikke afvise, at de forsøger at holde dig kørerende med falske kunde. Husk endelig på, at hvis de kunder VIRKELIG er interesserede, så vil de også købe boligen, hvis boligen udbydes til salg hos en anden mægler. Det er et meget gammelt mæglertrick, at man siger kort før formidlingsaftalens udløb, at man har en køber. Hvis du gerne vil have det, så tager jeg gerne med dig på et møde med [ejendomsmægler 1] og hjælper dig igennem - jeg kender lovgivningen, så de kan ikke svindle sig udenom og kræve penge fra dig. Du har givet dem indtil d. 1/4, og [ejendomsmægler 1] frygter, at jeg kan finde en køber til ejendommen. Jeg kan garantere dig for, at mit salær er billigere end [ejendomsmægler 1]s. Jeg vil lægge alle mine kræfter i, at du får solgt din bolig hurtigst muligt.

Desuden skal du huske, jeg har kreditvurderet din bolig til 1.400.000. Det vil sige, at jeg har garanteret over for banken, at din bolig er minimum kr. 1.400.000, når den er solgt, hvorfor jeg vil udbyde den til 1.495.000 og kæmpe meget for, at den bliver solgt minimum 1.400.000."

Den 5. april 2019 sendte FF en mail til klager:

"Hvordan står det til med salget af ejendommen? Jeg synes, vi skal forsøge med nogle nye kræfter på sagen, så vi kan få solgt boligen for dig."

Den 7. april 2019 sendte klager en mail til FF:

*"Enig ! Der var et ungt par i dag som syntes at huset var for stort og for dyrt. Andre siger at det er for bohemeagtigt.
Helt ærligt det er sgu da [Område] ! ! Men du skal vide at jeg finder det så svært at ringe [ejendomsmægler 1] og fyre ham ! ! Og jeg er selv ved at blive lidt deprimeret over at der ikke sker noget. Jeg vil jo gerne videre med mit liv!!"*

Den 8. april 2019 klokken 11.59 sendte FF en mail til klager:

*"Jeg synes, vi skal mødes og underskrive en formidlingsaftale. Når jeg har en underskrevet formidlingsaftale, har jeg muligheden for at handle på dine vegne - altså køre forbi [ejendomsmægler 1] og kræve nøglen og fortælle ham, at jeg har overtaget sagen. Så skal du ikke ringe til ham.
Så kan du også komme videre, og vi kan få sat skub i sagerne, så du kan få solgt sommerhuset. Hvad siger du til det?"*

Samme dag klokken 13.51 svarede klager:

"God ide. Men er det den rigtige måde at gøre det på?? Vi skal være meget hurtige. Jeg kan onsdag! Hos dig eller mig???"

Samme dag klokken 15.40 svarede FF:

"Hos dig på [ejendommen] onsdag kl. 16.00?"

Den 10. april 2019 indgik klager og CC formidlingsaftale om salg af ejendommen. Det fremgår af formidlingsaftalen, at indklagede ejendomsmægler AA var udpeget som den ansvarlige ejendomsmægler jf. § 28, stk. 1, i lov om formidling af fast ejendom m.v. Aftalen var gældende i 6 måneder med mulighed for forlængelse 3 måneder ad gangen og udbudsprisen blev aftalt til 1.495.000 kr. Af formidlingsaftalens punkt 6 følger bl.a., at det samlede vederlag – inklusiv markedsføring og udlæg – var 75.385 kr. inkl. moms. Om betalingen af vederlaget fremgik:

"Betaling ved salg af ejendommen"

Der er aftalt resultatafhængigt vederlag, hvilket betyder, at der alene skal ske betaling, hvis salg af ejendommen opnås. Ved salg af ejendommen skal der ske betaling af samtlige ydelser angivet i pkt. 6.1., uanset om disse er udført.

<i>I alt</i>	<i>kr.</i>	<i>75.385</i>
--------------	------------	---------------

Beløbet forfalder til betaling når købsaftalen er underskrevet af begge parter, købers fortrydelsesret er udløbet og handlen er endelig.

Hvis ejendommen afstås i aftaleperioden betaler sælger vederlag, herunder markedsføring og udlæg i henhold til betaling ved salg af ejendommen, uanset, hvem der har udarbejdet købsaftalen. Sælger gøres opmærksom på, at det betyder, at sælger evt. skal betale vederlag til flere parter, såfremt ejendommen sælges af andre end ejendomsmæglervirksomheden i aftaleperioden.

Betaling ved opsigelse af formidlingsaftalen

Ved opsigelse af formidlingsaftalen betales for De frem til opsigelsen udførte ydelser.

Beløbet forfalder til betaling ved opsigelse.

Betaling ved udløb af formidlingsaftalen

Ved udløb af formidlingsaftalen betales for intet.

Beløbene forfalder til betaling ved udløb.

Betaling ved salg af ejendommen efter ophør af formidlingsaftalen

Hvis der efter formidlingsaftalens ophør indgås en købsaftale på baggrund af ejendomsmæglerens indsats og uden en anden ejendomsmægler medvirken, har ejendomsmægleren ret til betaling som om ejendommen var solgt i aftaleperioden."

Det fremgår af sagens bilag, at klager og FF herefter drøftede fotografering af ejendommen og afhentning af nøgle ved [ejendomsmægler 1].

Den 11. april 2019 klokken 21.55 sendte klager en mail til FF:

"Jeg har i aften talt med en bekendt, GG, som er både advokat og ejendomsmægler. Og hun siger følgende:

Hvis jeg i min SMS - som jeg desværre ikke har gemt - ikke har sat tidsangivelse på - altså hvor længe [ejendomsmægler 1] kan forsætte med at forsøge at sælge mit hus - burde jeg måske give dem 14 dages frist. Og hvis [ejendomsmægler 1] ikke har bedt om en specifik tidsbegrænset forlængelse - og en ny underskrift - og det har de ikke, kan de ikke uden videre gå ud fra, at jeg har ønsket at forlænge salgsaftalen. Hvad siger dine juridiske rådgivere??"

Samme dag klokken 22.43 svarede FF:

"Jeg har snakket med Dansk Ejendomsmæglerforenings juridiske afdeling (DE). De sagde, jeg skulle kræve dokumentation fra [ejendomsmægler 1] om forlængelse af formidlingsaftale. [Ejendomsmægler 1] gad dog først at svare mig noget senere end aftalt, hvori han i en mail nægtede at give mig dokumentation for dette. Derfor forventer jeg, han ved, han ikke har noget konkret at gå videre med.

DE's hotline var dog lukket på daværende tidspunkt, hvorfor jeg bliver nødt til at vente til i morgen, fredag, med at ringe til dem og forklare dette.

Jeg vender tilbage, så snart jeg har nyt."

Den 13. april 2019 klokken 22.55 sendte FF en mail til [ejendomsmægler 1]:

"Her er min dokumentation for underskrift på formidlingsaftale.

Jeg forventer derfor at modtage din dokumentation for forlængelse af formidlingsaftale.

Dette er en sag, som vi to sagtens kan tage internt som professionelle, uden at lade sælger bliver inddraget mere end højest nødvendigt, da hun ikke behøver blive presset yderligere.

Jeg forventer en snarlig respons fra dig."

Samme dag klokken 22.56 skrev FF til klager:

"Jeg har snakket med DE (Dansk Ejendomsmæglerforening). Jeg har fremsendt underskriftsiden fra vores formidlingsaftale, hvilket [ejendomsmægler 1] skal reagere på. Han vil nemlig ikke tage sagen af nettet, og jeg kan ikke komme til at annoncere boligen, før dette er sket. Lad være med at svare [ejendomsmægler 1] - både telefonisk og på mail. Han vil ikke andet end presse dig."

Den 14. april 2019 svarede klager her på hhv. klokken 19.33 og 19.51:

"Temmelig nervepirrende!!"

og

"Men problemet er jo at du har snuppet nøglen"

Den 15. april 2019 sendte FF en mail til klager:

"Først og fremmest ved [ejendomsmægler 1] godt, at vi har nøglen, så de kan blot ringe, såfremt dette skulle være tilfældet. Dernæst ved [ejendomsmægler 1] også godt, at sagen kommer videre i etisk råd, såfremt de ikke giver mig dokumentation for, at forlængelsen af formidlingsaftalen. Endeligt har vi i dag besluttet, at vores fotograf kommer ud og tager billeder af ejendommen, og så sætter vi den selv på nettet og laver åbent hus samt afholder fremvisninger."

Den 17. april 2019 klokken 17.40 sendte [ejendomsmægler 1] en mail til klager:

"Jeg har forsøgt at ringe til dig, da jeg kan forstå du efter vores forlængelse har underskrevet en formidlingsaftale med CC. Dette undrer mig selvfølgelig da vi havde en aftalt en forlængelse. Derfor har jeg brug for at vide om du reelt ønsker at opsige vores aftale og fortsætte salget hos CC. Et skifte vil anses som en opsigelse og derfor vil jeg gerne have en dialog med dig, så vi kan blive enige om afregning herpå."

Samme dag klokken 18.01 sendte klager en mail til FF:

"Jeg er virkelig meget meget ked af al det her bøvl og det er jo min fremtid det drejer sig om og jeg har ikke penge til at betale ham 80.000 kr. Så går jeg fallit! Hvad F.. gør jeg?? Jeg er jo nødt til at svare ham."

Den 18. april 2019 sendte klager en mail til FF:

"Jeg kan ikke vente til lørdag med at beslutte mig vedr. al det roderi jeg har bevirket. Jeg har talt med flere i min omgangskreds og de giver mig det samme råd. Hvis jeg skal betale omkring 80.000 kr til [ejendomsmægler 1] - hvilket er et realistisk bud - så kan jeg se frem til en alderdom på 112. Og hvem gider det."

Du har været en fantastisk og meget engageret sparringspartner og du har virkelig troet på sagen. Men alligevel vil jeg bede dig om at annullere vores aftale, da det er noget rod med to mæglere og så jeg ikke ender i rendestenen!!!

Det ærgrer mig, at jeg ikke har styr på min korrespondence med [ejendomsmægler 1] - det ligner mig ikke - men jeg orker ikke flere kampe. Det er mit liv for kort til. Jeg beklager al det bøvl jeg har forårsaget og ser frem til et nyt samarbejde med dig om seks mdr. (...)"

Den 19. april 2019 klokken 08.27 svarede FF, på klagers mail af 18. april 2019:

"Jeg har videresendt mailen fra [ejendomsmægler 1] til Dansk Ejendomsmæglerforening. [Ejendomsmægler 1] kan kun forlænge en formidlingsaftale til 3 mdr. fra den dato, du har skrevet, I har en aftale. Det vil altså sige, at der er 2 mdr. tilbage af jeres aftale."

Samme dag klokken 09.53 svarede klager:

"Så han har altså to måneder til at prøve at sælge huset. Det meddeler jeg ham (...)"

Og igen klokken 09.54:

"Men FF du svarer slet ikke på min mail ??"

Samme dag klokken 10.00 svarede FF:

"Det er korrekt, at han kun har 2 måneder endnu. Såfremt du ville opsige vores aftale, skal der jf. formidlingsaftalen betales for de udførte ydelser. Jeg havde blot i tankerne at sætte sagen fra min side i bero indtil da."

Samme dag klokken 10.12 svarede klager:

"Ja god ide!! Det er en aftale!"

Det følger af sagen, at ejendommen blev solgt af [ejendomsmægler 1].

Den 23. juni 2019 fremsendte FF en faktura til klager og anførte herudover:

"Faktura på ovennævnte ejendom er vedhæftet og bedes indbetales på den noterede konto inden for 8 hverdage. Såfremt der er spørgsmål til det fremsendte, er du velkommen til at kontakte mig."

Af fakturaen fremgik bl.a.:

	Excl. moms	Moms (25%)	Total
Ejendomsmæglerens vederlag, jf. salgsprovenuets pkt. 3.1	37.375,00	9.343,75	46.718,75
Se bilag			
Ejendomsmæglerens markedsføring, jf. salgsprovenuets pkt. 3.2	3.750,00	937,50	4.687,50
Se bilag			
Ejendomsmæglerens udlæg, jf. salgsprovenuets pkt. 3.3	320,00	80,00	400,00
Se bilag			
			51.806,25

Den 24. juni 2019 hhv. klokken 11.08 og 14.54 sendte klager en mail til FF:

"Jeg er dybt rystet. Så meget tjener jeg jo slet ikke på salget. Du havde huset i en lille uge og hvordan kan det løbe op i 50.000 kr. Det er kun 20.000 kr. mindre end [ejendomsmægler 1] skal have for ni måneders arbejde. Det er da dybt umoralsk og skidt for dit omdømme. Men jeg har ikke pengene og sender nu din regning til en advokat."

og

"I forlængelse af mit tidligere svar vil jeg tilføje, at jeg er meget forundret over at du sender denne faktura. I har ikke udført noget arbejde for mig, og det var ikke muligt at indgå en aftale med dig, da jeg jo allerede havde en aftale med [ejendomsmægler 1]. Hvilket både du og jeg måtte erkende. Jeg forventer derfor at modtage en kreditnota på det nævnte beløb inden for 3 dage ellers vil jeg gå til klagenævnet.

I tidligere mail skriver du i øvrigt også, at du sætter vores aftale i bero og du må da have forventet at [ejendomsmægler 1] kunne sælge mit sommerhus."

Den 25. juni 2019 sendte klager en mail til FF:

"Pointen er, at jeg underskrev en aftale med dig mod bedre vidende. På et tidspunkt, hvor min aftale med [ejendomsmægler 1] stadig var i kraft. Derfor er vores aftale ugyldig, hævder mine juridiske rådgivere, og dermed også min underskrift. Du kan ikke kræve at få honorar for ingenting og oven i købet på et åbenlyst forkert grundlag. Jeg betragter dit krav som en ondskabsfuld handling - jeg skal straffes, fordi jeg lod [ejendomsmægler 1] sælge mit sommerhus. Men nu lader jeg boligadvokater se på sagen."

Samme dag indgav klager sagen for Klagenævnet for Ejendomsformidling.

Den 24. oktober 2019 afsagde Klagenævnet for Ejendomsformidling kendelse. Af kendelsen fremgår bl.a.:

"Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klagers formidlingsaftale med mægler 1 udløb, og at klager den 22. marts 2019 accepterede at forlænge formidlingsaftalen med mægler 1. Den 10. april 2019 indgik klager og de indklagede en formidlingsaftale gældende i 6 måneder.

Af de forbrugeretiske regler, som er aftalt mellem Dansk Ejendomsmæglerforening og Forbrugerrådet Tænk, fremgår bl.a.:

"5. Aftaler med forbrugeren

1. Ejendomsmægleren skal sørge for, at væsentlige aftaler indgås eller bekræftes skriftligt. Ejendomsmægleren skal også sørge for at særlige og væsentlige forudsætninger for den tilknyttede rådgivning bliver anført i aftalen eller på anden skriftlig måde.

2. Hvis en ejendomsmægler er bekendt med, at forbrugeren har indgået en formidlingsaftale med en anden ejendomsmægler, skal ejendomsmægleren undersøge, om denne aftale er ophørt inden forbrugeren indgår (endnu) en aftale om formidling med ejendomsmægleren. Er den tidligere formidlingsaftale stadig i kraft, skal ejendomsmægleren oplyse forbrugeren om konsekvenserne af at indgå to formidlingsaftaler om den samme ejendom, herunder om forbrugeren efter aftalerne skal betale salær eller andre ydelser til begge ejendomsmæglere ved et salg.

3. Ejendomsmægleren skal af egen drift tilbyde forbrugeren at gennemgå de enkelte aftalevilkår i en skriftlig aftale inden aftalen indgås, således at det bedst muligt sikres, at forbrugeren har forstået aftalens indhold og rækkevidde. Særligt byrdefulde vilkår skal fremhæves for forbrugeren."

Nævnet finder ikke at kunne lægge til grund, at de indklagede den 10. april 2019, hvor formidlingsaftalen mellem klager og de indklagede blev indgået, var bekendt med, at klager den 22. marts 2019 havde forlænget formidlingsaftalen med mægler 1. Det lægges imidlertid til grund, at de indklagede ikke nærmere undersøgte, om formidlingsaftalen mellem klager og mægler 1 fortsat var gældende, uanset at de indklagede på baggrund af sagsforløbet havde særlig anledning hertil. Af korrespondancen i sagen fremgår, at de indklagede i stedet overtalte og pressede klager til at indgå en formidlingsaftale med de indklagede.

Ved ikke at undersøge, om aftalen med mægler 1 fortsat var gældende, således at klager kunne blive gjort bekendt med konsekvenserne af at indgå en formidlingsaftale med de indklagede, og ved i stedet at presse klager til at indgå en ny formidlingsaftale, har de indklagede undladt at varetage klagers interesser og har herved groft tilsidesat god ejendomsmæglerskik og endvidere tilsidesat de forbrugeretiske regler.

Ved de indklagedes mail af 19. april 2019 meddelte de indklagede klager, at "såfremt du ville opsiges vores aftale, skal der jf. formidlingsaftalen betales for de udførte ydelser. Jeg havde blot i tankerne at sætte sagen fra min side i bero indtil da".

Nævnet finder, at de indklagede også på dette punkt groft har handlet i strid med god ejendomsmæglerskik, idet de indklagede ikke samtidig oplyste, hvad det betød for klager, at sagen blev sat i bero, herunder at klager stadig risikerede at skulle betale to vederlag, hvis det lykkedes for mægler 1 at sælge fritidshuset.

Nævnet finder, at de indklagede som følge af det alvorligt mangelfulde mæglerarbejde skal fortabe retten til at kræve betaling af vederlag. De indklagede har derfor ikke krav på betaling af deres faktura."

Parternes bemærkninger:

Indklagede

Indklagede ejendomsmægler AA har på vegne af alle de indklagede anført, at det fuldt ud erkendes, at der i denne sag er begået fejl og at klagenævnets afgørelse af samme grund også anerkendes.

Det er ikke et udtryk for den normale forretningsgang eller et udtryk for hvordan indklagede arbejder. Indklagede bemærker, at det heller ikke er det indtryk, som indklagedes øvrige kunder giver. Der var forhold mellem klager og mægler 1, som indklagede først blev bekendt med under sagsforløbet hos Klagenævnet. Havde indklagede været bekendt med disse forhold tidligere, var der ikke blevet fremsendt en faktura til den oprindelige klager. Indklagede var imidlertid, som det også fremgår af klagenævnets afgørelse, af den opfattelse, at kommissionsforholdet med mægler 1 var bragt til ophør. Der har været afholdt møde internt hos indklagede for at rette op på procedure og arbejdsgang, for at være sikre på at dette ikke forekommer igen.

Disciplinærnævnets begrundelse og resultat:

Disciplinærnævnet tager ved sin behandling af sagen stilling til, hvorvidt de indklagede har tilsidesat de pligter, som følger af lov nr. 526 af 28. maj 2014 om formidling af fast ejendom m.v. (herefter loven), og derved handlet i strid med lovens §§ 24, stk. 1 og 2, 25, samt god ejendomsmæglerskik,

ved at ikke at undersøge om klagers tidligere formidlingsaftale fortsat var gældende og i stedet presse den oprindelige klager til at indgå en formidlingsaftale (klagepunkt 1) og ved ikke at oplyse klager om konsekvenserne ved at berostille en formidlingsaftale (klagepunkt 2)

Ad formaliteten/Om de indklagedes rolle

Klagenævnet for Ejendomsformidling har indbragt ejendomsmægler AA og ejendomsmægler BB for Disciplinærnævnet. Som sagen er forelagt, er det alene medarbejderen ved CC, FF, som har haft forhandlinger m.v. med klager.

Da FF ikke er godkendt ejendomsmægler efter lovens § 6, har Disciplinærnævnet ikke mulighed for, at behandle en klage over hende jf. loven § 52, stk. 1, 1. pkt. modsætningsvist.

Det følger imidlertid af lovens § 28, stk. 1, at der for hvert formidlingsopdrag skal udpeges en ejendomsmægler, som er ansvarlig for de opgaver, der udføres i forbindelse med formidlingsopdraget. Det følger videre af lovens § 28, stk. 2, at stk. 1 ikke er til hinder for, at andre personer i ejendomsformidlingsvirksomheden kan udføre formidlingsopgaver i forbindelse med opdraget under tilsyn af den ansvarlige ejendomsmægler. Om den ansvarlige ejendomsmæglers ansvar, følger det af lovbemærkningerne til § 52, stk. 1, (side 49, Folketingstidende 2013-2014, A, L 137 som fremsat):

” ...

Disciplinæransvaret er som udgangspunkt personligt og påhviler den ejendomsmægler, som er ansvarlig for et formidlingsopdrag, jf. § 28, og som derfor har udført, ladet udføre – eller undladt at udføre eller lade udføre – det arbejde, som ejendomsmægleren er forpligtet til i henhold til forslaget, herunder god ejendomsmæglerskik. Hvis den ansvarlige ejendomsmægler har valgt at lade visse opgaver i forbindelse med formidlingsopdraget udføre af medhjælpere, er den ansvarlige mægler fortsat ansvarlig for disses handlinger og for, at formidlingsopdraget udføres i henhold til loven, herunder god ejendomsmæglerskik.

... ”

Det følger af sagen, at ejendomsmægler AA var udpeget som den ansvarlige ejendomsmægler. Han kan derfor som udgangspunkt stilles disciplinært til ansvar for eventuelle fejl og undladelser udført af medhjælperen, og derved ifalde en eventuel disciplinærsanktion.

Ad realiteten

Det følger af lovens § 24, stk. 1, at en ejendomsmægler skal udføre sit opdrag omsorgsfuldt og iagttagende 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. Af lovbemærkningerne til § 24, stk. 1, (Side 32, Folketingstidende 2013-2014, A, L 137 som fremsat) følger:

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

Det følger videre af lovens § 24, stk. 2, at ejendomsmægleren skal rådgive sælgeren og varetage sælgerens behov og interesser. Af lovbemærkningerne til § 24, stk. 2, følger det:

” ... Ejendomsmægleren skal således rådgive sælgeren igennem ejendomshandlen, og mæglerens rådgivning skal kvalitetsmæssigt leve op til de krav, der stilles til en sagkyndig ejendomsmægler. ... Ejendomsmægleren har pligt til i sin rådgivning af sælger at anbefale sælger det bedste tilbud, uanset at ejendomsmægleren kunne have en professionel fordel eller personlig eller økonomisk interesser i sælgers valg af en anden køber.”

Rådgivningen af sælger skal efterleve god ejendomsmæglerskik. Endvidere skal rådgivningen gives, hvor omstændighederne tilsiger, at der er behov og gives i overensstemmelse med, hvad et berettigede hensyn til sælgers tarv tilsiger jf. analogt § 2, stk. 1, 2. pkt., i lov 419 af 9. maj 2006 om juridisk rådgivning.

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

Klagepunkt 1

Det følger af sagen, at klager og FF – i perioden 20. november 2018 til underskrivelsen af formidlingsaftalen den 10. april 2019 – havde en omfattende dialog, blandt andet omhandlede muligheden for at skifte fra [ejendomsmægler 1] til CC, og herunder rådgivning om, hvordan klager blev fri af formidlingsaftalen med [ejendomsmægler 1].

Det følger endvidere af sagen, at klager den 22. marts 2019 accepterede en forlængelse af sin formidlingsaftale med [ejendomsmægler 1]. Nævnet finder ikke, at kunne lægge til grund, at FF eller de indklagede ejendomsmæglere skulle have været bekendt hermed ved indgåelsen af formidlingsaftalen af 10. april 2019, endsige, at der efter loven, forskrifter udstedt i medfør heraf eller god ejendomsmæglerskik, skulle være et generelt krav om, at ejendomsmægleren nærmere undersøger, om forbrugeren allerede er bundet af en formidlingsaftale. Er eller bør ejendomsmægleren være bekendt med, at forbrugeren allerede har indgået en formidlingsaftale med en anden ejendomsmægler, skal der imidlertid, i overensstemmelse med § 24, stk. 2 og § 25 oplyses og rådgives om risikoen for, at flere formidlingsaftaler kan medføre, at forbrugeren skal betale mere end ét vederlag ved salg af ejendommen. I formidlingsaftalen af 10. april 2019, er klageren blev oplyst, at en afståelse af ejendommen i formidlingsperioden ville medføre krav om betaling af vederlag, også selvom ejendommen blev solgt af en anden end de indklagede.

I dette konkrete tilfælde finder nævnet imidlertid, at det – henset til mailudvekslingen mellem klager og indklagede – burde have stået klart for FF, at der var så megen usikkerhed om, hvorvidt den oprindelige klagers formidlingsaftale med [ejendomsmægler 1] fortsat var gældende, at hun – som en varetagelse af klagers interesser – burde have undersøgt dette nærmere inden formidlingsaftalen af 10. april 2019 blev indgået. Herudover omhandler klagepunkt 1, hvorvidt klager er blevet presset til at indgå formidlingsaftalen af 10. april 2019. Nævnet finder ud fra en konkret vurdering af den fremlagte mailkorrespondance, at FF, ved sin påtrængende adfærd, ikke kan siges at have rådgivet og varetaget klagers – i dennes egenskab af potentiel opdragsgiver/sælger – interesser i overensstemmelse med lovens § 24, stk. 2. God ejendomsmæglerskik er derfor tilsidesat.

Nævnet finder ikke, at den ansvarlige ejendomsmægler AA kan pålægges disciplinæransvaret herfor, i det overtrædelsen er sket inden formidlingsopdraget indgåelse ved indgåelsen af formidlingsaftalen den 10. april 2019. Det følger af bemærkningerne til lovens § 52, stk. 1, som citeret ovenfor, at den ansvarlige ejendomsmægler er ansvarlig for medhjælperes handlinger og undladelser i forbindelse med formidlingsopdragets udførelse. Formidlingsopdraget er ikke givet, førend der er underskrevet formidlingsaftale. På denne baggrund frifindes AA for denne del af klagen.

Af bemærkningerne til lovens § 52, stk. 2, følger:

” ...

Endvidere kan et selvstændigt ansvar eller medansvar komme på tale, hvor virksomheden eller ledelsen har tilsidesat sin ledelses- og tilsynspligt ved f.eks. at undlade at gribe ind overfor en ansats adfærd, som ikke er i overensstemmelse med forslaget, forskrifter eller god ejendomsmæglerskik. Virksomhedens ansvar gælder også i relation til ansatte, som ikke er ejendomsmæglere. Bestemmelsen understreger hermed det ansvar, som den enkelte ejendomsformidlingsvirksomhed har i relation til, om virksomheden, dens ledelse og dens medarbejdere overholder lovforslaget, forskrifter og god ejendomsmæglerskik.

... ”

Nævnet bemærker, at god ejendomsmæglerskik også skal overholdes forud for indgåelsen af et formidlingsopdrag. Da dialogen med den oprindelige klager ikke blev varetaget af en ejendomsmægler, men af en ansat ved den indklagede ejendomsformidlingsvirksomhed, finder nævnet, at virksomheden har et ansvar for, at føre tilsyn med, at virksomhedens ansatte i sin dialog med potentielle opdragsgivere handler i overensstemmelse med loven, lovens forskrifter og god ejendomsmæglerskik. Herefter pålægges CC et medansvar for de i klagepunkt 1 konstaterede overtrædelser af god ejendomsmæglerskik.

Klagepunkt 2

Nævnet lægger til grund, at klagers mail af 18. april 2019, hvori klager bad FF annullere formidlingsaftalen af 10. april 2019, er at betragte som en opsigelse af formidlingsaftalen. Det lægges endvidere til grund, at FF efterfølgende i mail af 19. april 2019 rådgav klager til, at acceptere en berostillelse i stedet for en opsigelse, uden nærmere at vejlede klager om, at dette indebar risiko for, at klager skulle betale vederlag til [ejendomsmægler 1] og til CC, hvis det lykkedes [ejendomsmægler 1] at sælge ejendommen.

FF har derved ikke udøvet en tilstrækkelig rådgivning, idet klagers interesser og behov ikke er varetaget. Derved opnåedes der – til fordel for de indklagedes egen vinding – en utilbørlig fordel på bekostning af klager. Som følge heraf er lovens §§ 24, stk. 2, og 25, samt god ejendomsmæglerskik groft tilsidesat.

Som det anføres ovenfor, følger disciplinæransvaret for medhjælperes handlinger jf. lovens § 28, stk. 2, den udpegede ansvarlige ejendomsmægler jf. lovens § 28, stk. 1. Som den ansvarlige ejendomsmægler bærer indklagede ejendomsmægler AA således ansvaret for den grove tilsidesættelse af god ejendomsmæglerskik samt lovens §§ 24, stk. 2 og 25

Sanktionsfastsættelse

Af lovbemærkningerne til § 53, stk. 1, (Side 51, Folketingstidende 2013-2014, A, L 137 som fremsat) følger bl.a.:

” (...) Ved udmålingen af en bøde må der tages hensyn til overtrædelsens karakter og økonomiske skadevirkning for forbrugeren. Endvidere må der lægges vægt på grovheden af overtrædelsen, antallet af overtrædelser og den vinding, der er eller kunne være opnået ved overtrædelsen.

...

Fastsættelsen af bødesanktionen må foretages i relation til forslagens formål om at være en forbrugerbeskyttende lov. Der må således lægges vægt på, om ejendomsmægleren har tilsidesat sine pligter på en sådan måde, at forbrugerens stilling forringes. De bestemmelser i loven, som særligt beskytter forbrugeren, er reglen om god ejendomsmæglerskik i § 24 (...)”

CC

Som anført, ifalder ejendomsformidlingsvirksomheden et medansvar for de konstaterede overtrædelser af god ejendomsmæglerskik forud for formidlingsopdragets indgåelse. Som følge heraf pålægges virksomheden en bøde på 75.000 kr.

AA

Som den ansvarlige ejendomsmægler ifalder ejendomsmægler AA disciplinæransvaret for den under klagepunkt 2 konstaterede tilsidesættelse af lovens §§ 24, stk. 2, 25 og god ejendomsmæglerskik. Der er tale om en grov tilsidesættelse, idet forbrugerens stilling – til fordel for indklagede egen vinding – kraftigt blev forringet. Indklagede pålægges på denne baggrund en bøde på 30.000 kr.

BB

Som sagen oplyst, har indklagede ejendomsmægler BB ikke været involveret i indgåelsen og håndteringen af formidlingsopdraget mellem CC og klager. Hun kan derfor ikke pålægges disciplinært ansvar i denne sag, hvorfor hun frifindes.

THI BESTEMMES

Indklagede ejendomsmægler, AA, pålægges en bøde på 30.000 kr., jf. lov om formidling af fast ejendom m.v., § 53, stk. 4.

Indklagede ejendomsmægler, BB, frifindes.

Indklagede ejendomsformidlingsvirksomhed, CC, pålægges en bøde på 75.000 kr., jf. lov om formidling af fast ejendom m.v., § 53, stk. 4.

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