

Den 22. januar 2021
har Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere

i sag 548 – 20/09126

AA
mod
Ejendomsmægler BB
og
Ejendomsformidlingsvirksomheden CC ApS (CVR-nr. ...)

afsagt sålydende

K E N D E L S E

Sagens baggrund:

Ved skrivelse af 17. august 2020 har AA indbragt ejendomsmægler BB og ejendomsformidlingsvirksomheden CC ApS for Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere, jf. lov om formidling af fast ejendom m.v., § 52, stk. 1 og 2.

Klagen drejer sig om, hvorvidt indklagede har handlet i strid med lov om formidling af fast ejendom m.v., §§ 24, og god ejendomsmæglerskik ved;

1. at have overladt salget af klagers ejendom til en medarbejder, som ikke var godkendt ejendomsmægler, uden at klager var bekendt hermed,
2. at have begået gentagne fejl og forsømmelser ved udarbejdelse af salgsopstillingen for klagers ejendom, herunder at have beregnet ejerudgifterne forkert, da ejerudgifterne i salgsopstillingen var angivet til 2.116 kr., hvor de reelt udgjorde 1.770 kr.,
3. at have mistet en systemnøgle til klagers ejendom
4. ved i perioden februar 2020 til juli 2020 at have undladt at generhverve nøgler til ejendommen
5. at have haft ejendommen opslået til salg op internettet efter formidlingsaftalens udløb
6. ikke at have sikret sig en skriftlig forlængelse af formidlingsaftalen
7. at have afleveret generhvervede nøgler til ejendommen, selvom indklagede var bekendt med, at ejendommen var tom.

Sagens omstændigheder:

Klager og indklagede ejendomsformidlingsvirksomhed indgik i september 2019 formidlingsaftale om salg af klagers ejendom beliggende [adresse 1] [by 1] (herefter ejendommen). Formidlingsaftalen er underskrevet af klager den 28. september 2019 og af indklagede den 30. september 2019. Indklagede ejendomsmægler BB var udpeget som ansvarlig ejendomsmægler jf. § 28 i lov om formidling af fast ejendom. Formidlingsaftalen var gældende i 6 måneder.

Den 3. oktober 2019 har indklagede ejendomsmægler i en mail til klager bl.a. anført:

*"Hermed kommer et udkast til teksten:
Indflytningsklar 3 værelses lejlighed, med egen garage (...)*

Indretning:

Stor entré/fordelingsgang, hvor der er plads til både overtøj og sko. Køkken med udgang til bagtrappe. Stor dobbelt stue eller stue en suite og med udgang til en af lejlighedens 2 altaner. (...)

Ejendommen:

Ejerforeningen tager sig af vedligeholdelse og renholdelse af fællesarealer. Der er brugsret til depotrum i kælderrum samt lille udendørs skur. I den velfungerende ejerforening er der naturligvis cykelkælder og rum til at hænge vasketøj op."

Den 23. oktober 2019 har sagskoordinator DD fremsendt udkast til salgsoptilling over ejendommen til klager. Af beskrivelsen af ejendommen fremgik bl.a., at der var brugsret til depotrum og til en cykelkælder. Månedlige ejerudgifter var i salgsoptillingen angivet til 2.116 kr.

Den 24. oktober 2019 har klager i en mail til sagskoordinatoren anført:

"Der er ikke brugsret til depotrum i kælderen mig bekendt. Det har majoriteten af lejlighederne, men ikke denne her. Udgiften til ejerforeningen er inklusiv vand, men der betales el til [administrationsservicecenter]. Vi har en kælder, men jeg har umiddelbart aldrig set cykler parkeret i den. Cyklerne holder generelt udenfor. Burde det ikke være nævnt, at der er nye vinduer i lejligheden? Jeg har ikke efterberegnet ejerudgifterne."

Samme dag udarbejdedes endelig salgsoptilling. Oplysningerne om brugsret til depotrum og til en cykelkælder fremgik ikke længere. Månedlige ejerudgifter var fortsat anført til 2.116 kr.

Den 17. februar 2020 blev klager kontaktet af en medarbejder fra CC ApS, der oplyste, at den udleverede systemnøgle til klagers ejendom var bortkommet. Det oplystes, at den indklagede virksomhed ville se til, at der blev bestilt ny nøgle via ejendomsadministratoren.

Den 26. februar 2020 har EE fra CC ApS sendt en mail til FF (ejendomsadministrator) vedrørende bestillingen af den bortkomne nøgle.

Samme dag har FF (ejendomsadministrator) svaret, at nøglerne var bestilt og at CC ApS ville blive kontaktet når de var færdige.

Den 1. april 2020 kontaktede klager telefonisk GG, medarbejder ved CC ApS. Klager oplyste, at formidlingsaftalen var udløbet, hvorfor opslaget på hjemmesiden skulle fjernes. Det følger af sagen, at parterne blev enige om, at indklagede skulle beholde nøgler m.m., og kontakte klager, hvis indklagede blev bekendt med eventuelle potentielle købere.

Den 27. april 2020 blev klager kontaktet telefonisk af EE fra CC ApS. Han havde ikke kunnet få adgang til ejendommen, da den ny bestilte systemnøgle kun virkede til bygningens hoveddør.

Samme dag har EE rettet henvendelse til FF (ejendomsadministrator) og oplyst, at nøglen til ejendommen ikke virkede.

Efterfølgende er nøglen til ejendommen blevet afleveret i ejendommens postkasse.

Den 18. juli 2020 har klager i en mail til GG anført:

"Jeg har besluttet at udbyde lejligheden til salg gennem HH (anden ejendomsformidlingsvirksomhed), og II vil derfor afhente nøglerne til lejligheden på mandag. Hun vil ved samme lejlighed aflevere de skilte fra danbolig, som jeg havde liggende i lejligheden."

Den 20. juli 2020 kl. 9.12 har GG svaret, at hans kollega har oplyst, at nøglen er afleveret i ejendommens postkasse.

Samme dag kl. 16.22 har klager svaret:

"Jeg har fundet de pågældende nøgler i postkassen ved [adresse 1], som alene passer til ejendommens hoveddør. Dette giver selvsagt anledning til flere spørgsmål fra min side.

1) Efter at du konstaterede, at du havde smidt nøglerne til lejligheden væk, oplyste du, at du ville bestille nye nøgler til lejligheden gennem FF (ejendomsadministrator). Du fik derefter bestilt ovenstående nøgler, som alene passede til hoveddøren. Skal jeg forstå din mail således, at du ikke som aftalt har erhvervet nye nøgler til lejligheden efter, at du konstaterede, at du ikke havde adgang til selve lejligheden?

2) Såfremt spørgsmål 1 besvares bekræftende bedes du oplyse, hvorledes dette er udtryk for, at danbolig har varetaget mine interesser som sælger, da du i så fald ikke har haft adgang til lejligheden i en væsentlig periode, herunder en væsentlig del af perioden, hvor lejligheden var udbudt til salg?

3) Hvorfor er de pågældende nøgler smidt i postkassen på [adresse 1] uden orientering af klager? I er selvsagt bekendt med, at jeg ikke bor i lejligheden.

4) Det blev i forbindelse med, at formidlingsaftalen udløb i marts 2020 aftalt, at du ville kontakte mig, hvis du blev bekendt med relevante køberemner, og der var grundlag for en fremvisning. Dette var også grundlaget for, at i fik lov til at beholde nøglerne til lejligheden indtil videre.

Hvorledes har danbolig varetaget denne aftale uden adgang til lejligheden?

Deres nærmere imødeses skriftligt uden ugrundet ophold. BB er cc på denne mail, da han var angivet som ansvarlig ejendomsmægler i formidlingsaftalen."

Den 21. juli 2020 kl. 9.59 har indklagede ejendomsmægler skrevet til klager, at FF (ejendomsadministrator) holdt lukket. Indklagede bad klager oplyse, om han havde en ekstranøgle, indklagede kunne benytte til at lav en kopi af.

Samme dag kl. 23.03 har klager i en mail til indklagede anført:

"Deres mail af 21. juli 2020 besvarer desværre ikke mine spørgsmål på væsentlige punkter. Jeg bliver noget forundret, når De anfører, at I ikke var bekendt med, at nøglerne ikke passede til selve lejligheden. Dette har I selv meddelt mig i forbindelse med, at I havde forsøgt at få adgang til lejligheden, og jeg har talt med Dem om problemstillingen så sent som 1. april 2020. Der blev jeg oplyst, at der ville blive taget hånd om problemet. Jeg har derfor selvsagt antaget, at der var styr på det. Deres mail giver endvidere anledning til undren over, hvorfor nøglerne overhovedet blev smidt i postkassen? Jeg fandt nøglerne i postkassen om eftermiddagen den 18. juli 2020, så disse er afleveret på et tidspunkt, hvor vi havde en anden aftale. Jeg har ikke en ekstranøgle til lejligheden, da det er den, som er bortkommet i Deres varetagt. Dette er selvsagt ganske upraktisk under hensyn til, at der er planlagt fremvisninger i denne uge."

Den 22. juli 2020 kl. 07.56 har indklagede ejendomsmægler i en mail til klager anført:

”Der er desværre ikke blevet kommunikeret godt nok på kontoret, det beklager jeg og skal jeg nok tage mig af. Det er ikke godt nok. Vi har selvfølgelig ingen interesse i ikke at skulle få lavet nøglen til lejligheden. Nu ønsker jeg blot hurtigst muligt, at få løst problemet. Hvis låsen skal udskiftes og der skal laves nye nøgler, må vi selvfølgelig også stå for det. Kan du eventuelt give mig et ring på tlf. (...), så vi kan løse det praktiske?”

Samme dag kl. 10.44 har indklagede ejendomsmægler i en mail til klager anført:

*”1. Jeg har haft fat i en låsesmed, det er muligt at skifte cylindere og lave nye nøgler.
2. Ringede til HH (anden ejendomsformidlingsvirksomhed) for at høre om det var muligt at få adgang til opgangen. De bekræftede at de havde fået lov at låne ekstra nøglen til lejligheden. Mulighed 2 er at vi venter til Domhusgården åbner igen fra ferie og får deres godkendelse til at lave en nye nøgler til lejligheden, som vi skal have hvis det er en a-nøgle.
Håber du kan acceptere en af løsningerne.”*

Den 30. juli 2020 har klager i en mail til indklagede ejendomsmægler anført:

”Det varetager jeg selv, da jeg ikke har tillid til danboligs håndtering af sagen. Jeg er i øvrigt blevet bekendt med oplysninger, som indikerer, at danbolig ved annonceringen af ejerlejligheden har begået væsentlige fejl ved beregningen af ejerudgifterne. Erstatningskrav af enhver art forbeholdes. Jeg skal i øvrigt korrigere det anførte. Der er ingen ekstranøgle til lejligheden, hvilket jeg allerede har oplyst Dem - jeg deles med HH (anden ejendomsformidlingsvirksomhed) om 1 nøgle.”

Klager har fremlagt en kopi af en salgsopstillingen udarbejdet af anden ejendomsmægler. Her er ejendommen månedlige udgifter angivet til 1.770 kr.

Parternes bemærkninger:

Klager

Klager har bl.a. anført, at de indklagede har handlet i strid med god ejendomsmæglerskik. Klager har gjort gældende, at indklagedes handlinger og undladelser er væsentlige tilsidesættelser af de pligter, som påhviler de indklagede at efterleve. Klagen omhandler ikke det manglende salg, men om indklagedes manglende varetagelse af klagers interesser som sælger. Klager anerkender, at ejendomsmæglerne i udgangspunktet ikke kan klandres et manglende salg, men de kan klandres en total manglende varetagelse af salget gennem en længere periode.

Klager og indklagede indgik formidlingsaftale i september 2020. Indklagede ejendomsmægler var ansvarlig ejendomsmægler. Kort efter formidlingsaftalens indgåelse blev salgsarbejdet givet til en medarbejder ved den indklagede virksomhed, som ikke er godkendt ejendomsmægler. Klager blev ikke gjort opmærksom på at salgsarbejdet blev videregivet eller at medarbejderen ikke var godkendt ejendomsmægler.

Ved fremsendelse af udkast til salgsopstillingen indeholdt denne en række fejl, herunder oplysninger om brugsret til depotrum, cykelkælder og en ekstra altan. Klager ved ikke, hvor disse fejlagtige op-

lysninger kom fra. Ejerudgifterne var i salgsopstillingen angivet til 2.116 kr. Klager gjorde opmærksom på fejlene og præciserede, at han ikke havde kontrolberegnet ejerudgifterne, og at betalingerne til ejerforeningen inkluderede forbrugsudgifter. I den endelig udgave af salgsopstillingen var ejerudgiften fortsat angivet til 2.116 kr. Den præcise udgift til vand er omfattet af ejendomsmæglerens undersøgelsespligt, og omfanget kan blandt andet afdækkes gennem forbrugsregnskaber. Ejendomsmægleren kan ikke fralægge sig ansvaret, fordi denne ikke har fået svaret foræret af administrator. Det bemærkes, at de annoncerede ejerudgifter har stor betydning for en købers fremtidige budget, hvorfor ejendomsmæglerens undersøgelsespligt er særligt relevant på netop dette punkt.

Klager blev den 17. februar 2020 kontaktet af en medarbejder fra den indklagede virksomhed, som kunne oplyse, at nøglen til klagers ejendom var bortkommet og at de indklagede ville erhverve en ny nøgle. Den 27. april 2020 blev klager kontaktet telefonisk af en medarbejder fra den indklagede virksomhed, som oplyste, at han havde forsøgt at få adgang til ejendommen i forbindelse med en mulig fremvisning, og at de bestilte nøgler ikke virkede til selve lejligheden, men alene til bygningens hoveddør. Han oplyste i den forbindelse, at han ville tage hånd om problemet. Ved mail af 18. juli 2020 orienterede klager de indklagede om, at han havde valgt en anden ejendomsmægler til at fortsætte salgsarbejdet. Klagers nye ejendomsmægler ville afhente nøglerne ved indklagede. De indklagede kunne imidlertid oplyse, at nøglen var afleveret i ejendommens postkasse. Klager var ikke blevet gjort opmærksom herpå. Klager kan ikke genkende indklagedes udlægning af, at klagers nye ejendomsmægler skulle have været i besiddelse af en ekstra nøgle til ejendommen. Dette kan bekræftes af klagers nye ejendomsmægler. Klager henholder sig til, at ekstranøglen bortkom i indklagede besiddelse.

Efter udløbet af formidlingsaftalen havde indklagede fortsat ejendommen annonceret til salg på indklagedes hjemmeside. Ejendommen blev først fjernet efter klager rettede henvendelse herom. Det blev i den forbindelse aftalt, at CC ApS beholdt nøgler mm. til lejligheden, og at de ville kontakte klager, såfremt de blev bekendt med eventuelle købere, hvor en fremvisning gav mening. Aftalen blev ikke skriftligt dokumenteret.

Indklagede

Indklagede ejendomsmægler BB har svaret i sagen på vegne af sig selv og den indklagede ejendomsformidlingsvirksomhed. Indklagede er ærgerlig over, at ejendommen desværre ikke blev solgt.

Indklagede har oplyst, at det er korrekt, at GG varetog visse opgaver ved formidlingen. Indklagede oplyser i forlængelse heraf, at ikke alle medarbejdere ved formidlingsvirksomheden er uddannede ejendomsmæglere, men at medarbejderne hjælper hinanden.

For så vidt angår salgsopstillingen, har medarbejderen, som stod for udarbejdelsen, ikke trukket vand og afløb ud af fællesudgiften. Dette var ikke oplyst i ejerlejlighedsskemaet fra ejendomsadministratoren. Administratoren havde oplyst en fællesudgift kr. 4.496,25 og a conto varme kr. 1.650. Da vand ikke blev oplyst særskilt, var det ikke trukket ud. Det er desuden oplyst i salgsopstillingen, at fællesudgiften indeholder udgift til vand og fælles el i salgsopstilling nr. 1. Indklagede bemærker, at det ikke fremgår af de to salgsopstillinger, at der er til lejligheden var en ekstra altan. Medarbejderen som stod for udarbejdelsen af salgsopstillingen har fejlagtigt anvendt et oplyst ejendomsværdiskatteloft på 651.000 kr., som burde have været 620.000 kr. Salgsopstillingen blev sendt til klagers godkendes, for at sikre, at det korrekt oplyses hvad som medfølger handlen.

Indklagede erkender og beklager, at nøglen til klagers ejendom desværre bortkom. Indklagede var af den overbevisning, at ejendomsadministratoren havde generhvervet ny nøgle til ejendommen. Den nøgle fungerede dog kun til bygningens hoveddør. Indklagede havde ikke kendskab hertil. Den medarbejder som havde ansvaret for at generhverve nøglerne var klar over forholdet, men havde ikke oplyst øvrige herom. Da medarbejderen opdagede problemet, rettede han henvendelse til ejendomsadministratoren i mail af 27. april 2020. Det er korrekt, at nøglen blev afleveret i ejendommens postkasse. Klager blev orienteret herom den 20. juli 2020. Klager blev flere gange kontaktet med forsøg på at få lavet en ekstra nøgle til ejendommen. Klager oplyste dog, at han ikke havde en andre ekstra nøgler, end den som blev væk. Indklagede har efterfølgende, efter at have kontaktet klagers nye ejendomsmægler, konstateret at der findes yderligere en nøgle. Klager indikerede uretmæssigt at klagers nye ejendomsmægler ikke kunne gennemføre en fremvisning fordi de ikke havde adgang til ejendommen.

Disciplinærnævnets begrundelse og resultat:

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.

Klagepunkt 1

Det følger 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 § 28, stk. 2, at § 28, 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.

Da den ansvarlige ejendomsmægler kan udpege medhjælpere, og da der ikke i loven foreligger et krav om, at opdragsgiveren orienteres om udpegelsen heraf, udgør det forhold, at indklagede ejendomsmægler overlod formidlingsopgaver til GG, ikke en overtrædelse af god ejendomsmæglerskik.

Klagepunkt 2

Ifølge lovens § 37, stk. 1, nr. 3, skal ejendomsmægleren udarbejde en salgsopstilling med de oplysninger om ejendommen, som er nødvendige for en købsbeslutning jf. lovens § 39, stk. 1. Den skal indeholde en udførlig beskrivelse af ejendommen, herunder oplysning om ejerudgifter. Herudover skal salgsopstillingen indeholde en oplysning om den månedlige og årlige ejerudgift jf. § 6, stk. 1, nr. 2 i bekendtgørelse nr. 1230 af 21. november 2014 om formidling m.v. ved salg af fast ejendom (formidlingsbekendtgørelsen).

Af formidlingsbekendtgørelsens § 12, stk. 1, følger, at ejerudgiften det første år specificeres i salgsopstillingen. Den omfatter den aktuelle ejendomsværdiskat, grundskyld og ejendomsforsikring for den pågældende ejendom. Den omfatter endvidere de aktuelle udgifter, som køber er forpligtet til at afholde som ejer af ejendommen, med undtagelse af udgifter til lovpligtige eftersyn af ejendommens forsyningsanlæg, herunder varmeanlæg. Desuden omfatter ejerudgiften ydelserne på eventuel gæld, som overtages af køber uden for købesummen. Fællesudgifter til ejerforening indgår i ejerudgiften efter fradrag af forbrugsafhængige udgifter.

Det er ikke ualmindeligt, at udarbejdelsen af en salgsopstilling, for så vidt angår beskrivelsen og øvrige omstændigheder, sker som følge af en dialog mellem sælger og ejendomsmægler. Nævnet finder ikke, at det er en overtrædelse af god ejendomsmæglerskik eller lovens bestemmelser om salgsopstillingens udarbejdelse, at indklagedes udkast til hertil, måtte rettes til efter forlæggelsen for klager. For så vidt angår beregningen af ejerudgiften finder nævnet, at det ikke er dokumenteret, at denne er forkert angivet.

Klagepunkt 6

Ifølge lovens § 27, stk. 1, 1. pkt., skal en aftale om et formidlingsopdrag være skriftlig og underskrevet af parterne.

Der blev mellem parterne indgået formidlingsaftale den 30. september 2019. Det følger af aftalen, at der var aftalt resultatmæssigt vederlag og betaling ved opsigelse. Formidlingsaftalen var gældende i seks måneder, med mulighed for forlængelse i tre måneder, i overensstemmelse med lovens § 31. Af lovbemærkninger til § 31 det bl.a. anført, at hvis formidlingsaftalen fortsætter på de oprindeligt aftalte vilkår, og det eneste, der aftales, omhandler selve forlængelsen af aftaleperioden, stilles der ingen formkrav til forlængelsen.

Som sagen er oplyst, lægger nævnet til grund, at der mellem parterne blev indgået en aftale om forlængelse af det oprindelige formidlingsopdrag. Indklagede havde derfor ingen forpligtelse til at sikre sig en skriftlig bekræftelse af forlængelsen, hvorfor god ejendomsmæglerskik ikke er overtrådt.

Klagepunkt 3, 4 og 7

Klagepunkterne behandles samlet, da de alle omhandler den nøgle, klager udleverede til ejendommen.

Nævnet lægger til grund, at indklagede mistede den udleverede kopi af nøglen til klagers ejendom. Det lægges herudover til grund, at indklagede rettede henvendelse til ejendomsadministratoren for bestilling af en ny nøgle, og at den modtagne nøgle kun virkede i ejendommens hoveddør. Endeligt lægges det til grund, at nøglerne blev afleveret i ejendommens postkasse, selvom – som uimodsagt af indklagede – at indklagede var bekendt med, at klager fra fraflyttet.

Nævnet finder, at indklagedes varetagelse af nøglen til klagers ejendoms er kritisabel, ligesom det er kritisabelt, at nøglen blev afleveret i ejendommens postkasse, når ejendommen var fraflyttet. Forholdene er dog alene kritisable, og udgør ikke selvstændigt en overtrædelse af god ejendomsmæglerskik, som kan medføre en disciplinærsanktion.

Indklagede har således ikke overtrådt bestemmelserne i med lov om formidling af fast ejendom m.v., hvorfor han frifindes.

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. Da der ikke er konstateret en overtrædelse af god ejendomsmæglerskik, er der ikke grundlag for, at pålægge indklagede ejendomsformidlingsvirksomhed et ansvar, hvorfor indklagede ejendomsformidlingsvirksomhed, CC A/S, frifindes.

THI BESTEMMES

Indklagede ejendomsmægler, BB, frifindes.

Indklagede ejendomsformidlingsvirksomhed, CC ApS, 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