

Den 12. april 2021
har Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere

i sag 558 – 20/12708

AA
mod
Ejendomsmægler Camilla Thouber
og
Ejendomsformidlingsvirksomheden CC ApS (CVR-nr. xx xx xx xx)

afsagt sålydende

K E N D E L S E

Sagens baggrund:

Ved digital post af 5. november 2020 har AA indbragt ejendomsmægler Camilla Thouber og ejendomsformidlingsvirksomheden CC ApS (CVR-nr. xxxxxxxx) 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, 25 og 35, og god ejendomsmæglerskik ved, at klager ikke fik udleveret en kopi af den underskrevne formidlingsaftale og salgsbudget inden for rimelig tid, ved at formidlingsaftalen blev indgået under pres, ved at indklagedes fremvisning af lejligheden til den potentielle køber ikke har fundet sted, ved at indklagede var i et nærtstående forhold til den potentielle køber, ved at indklagede har lagt et billede af lejligheden på sin Instagram inden samtykke fra klager, ved ikke at udlevere nøglen og alarmbrik til klager efter opsigelse af formidlingsaftalen. Endvidere omhandler klagen, hvorvidt det af indklagede fremsatte krav om betaling af 103.039 kr. er i strid med god ejendomsmæglerskik.

Sagens omstændigheder:

Klager er sælger af ejendommen beliggende [Vej] xx, x. th., xxxx [By]. Klagers datter har haft meget af korrespondancen med indklagede ejendomsmægler.

Den 6. august 2020 var indklagede ejendomsmægler til indledende møde og vurdering af lejligheden, hvor både klager og klagers datter var til stede.

Den 8. august 2020 var indklagede igen til møde i lejligheden, hvor parterne underskrev formidlingsaftale, gennemgik dokumenter og indklagede fik udleveret nøglen til fremvisning af lejligheden til de potentielle købere, som ønskede at se lejligheden dagen efter. Her deltog både klager og indklagede. Det blev aftalt, at den potentielle køber kunne få fremvist lejligheden dagen efter – Den 9. august 2020 kl. 10.

Indklagede ejendomsmægler var udpeget som ansvarlig ejendomsmægler jf. § 28 i lov om formidling af fast ejendom.

Det fremgår bl.a. af formidlingsaftalen, at ejendommen skulle udbydes til 13.000.000 kr. Endvidere fremgår det, at formidlingsaftalen er gældende i 6 måneder fra aftalens indgåelse, medmindre aftalen forinden opsiges af en af parterne. Aftalen kan opsiges af begge parter uden varsel. Opsiges formidlingsaftalen af sælger som følge af en ikke ubetydelig pligtforsømmelse fra ejendomsmæglerens side, kan det medføre bortfald eller nedsættelse af vederlag. Det fremgår af pkt. 6.2 vedrørende *"betaling ved opsigelse af formidlingsaftalen"*, at *"ved opsigelse af formidlingsaftalen betales for udlæg, fotos og anvendt markedsføring samt 40 % af vederlag."*

Det fremgår endvidere i pkt. 10 vedrørende individuelle vilkår:

"Samtykke til ejendomsmæglerens markedsføring

Sælger giver samtykke til, at ejendomsmægler må markedsføre salg af nærværende ejerlejlighed. Herunder også anvende fotos på [hjemmeside], Facebook og Instagram."

Det er herefter anført med håndskrift *"Afventer stillingtagen."*

Der er fremlagt et screenshot af 8. august 2020 fra indklagedes Instagram-profil, hvoraf fremgår et foto af klagers ejendom med teksten "Drømmelejlighed", lokation [Vej] og angivelse bl.a. angivelse af "til salg" og "skuffesalg".

Den 9. august 2020 kl. 8.43 skrev klagers datter til indklagede for at få bekræftet, at fremvisningen fortsat var aftalt til kl. 10 og oplyste senere, at de var kørt fra lejligheden. Beskeden blev ikke besvaret af indklagede.

Den 9. august 2020 efter fremvisningen, havde parterne telefonisk kontakt, hvor indklagede oplyste klagers datter om, at den potentielle køber var meget interesseret. Klagers datter oplyste i samtalen, at hendes samlever havde observeret ejendommen fra kl. lidt i 10 til kl. ca. 11 og ikke havde set nogen ved opgangen.

Der er fremlagt et bilag med en oversigt over alarmtilkoblingen, men der er dog ikke præcist angivet hvilken adresse, det drejer sig om. Her fremgår det vedrørende den 9. august 2020, at alarmen blev fuldt tilkoblet kl. 9.34, frakoblet kl. 10.53, tilkoblet kl. 10.57 og frakoblet kl. 12.48.

Senere samme dag kl. 18:45 skrev klagers datter en SMS til indklagede og bad hende om at ringe op.

Klagers datter og indklagede talte herefter, hvor indklagede bekræftede på ny, at hun havde fremvist ejendommen til den potentielle køber (DD). Der er fremlagt et bilag med tilkendegivelse fra den potentielle køber om, at fremvisningen fandt sted.

Senere samme aften svarede indklagede:

"Tak for samtalen. Beklager, min telefon gik ud for strøm. Men vi fik vel også vendt det vi skulle. Lad os prøve at få det gode samarbejde som jeg havde håbet på. Vi tales ved. God aften."

Indklagede tog herefter på ferie fra den 10. august 2020 og en uge frem. Klagers datter og indklagede talte først sammen igen den 18. august 2020. Klagers datter kontaktede her klager for at få en status. Her oplyste indklagede, at den potentielle køber alligevel ikke var helt interesseret i lejligheden.

Den potentielle køber (DD) ringede herefter til klagers datter på indklagedes opfordring og lagde en besked på telefonsvareren.

Det fremgår af et af klager fremlagt udskrift fra KRAK, at indklagede ejendomsmægler har adresse på [Vej2] x, xxxx [By]. Det fremgår endvidere, at indklagede ejendomsformidlingsvirksomhed har adresse på [Vej3] x, st. sal, th., xxxx [By2].

Det fremgår af et af klager fremlagt udskrift fra CVR, at den potentielle køber DD har adresse på [Vej2] x, x., xxxx [By].

Den 18. august 2020 fremsendte indklagede følgende sms til klagers datter:

"Som reaktion på vores telefonsamtale for ca. to timer siden, får du denne sms.

Jeg er lidt rystet og føler mig ramt på min professionelle stolthed over dine beskyldninger.

Jeg finder dine trusler om besudling af min personlighed, om at ødelægge min forretning og skade mit omdømme, fuldstændig uacceptabel. Du nævnte, at du vil prøve at køre en såkaldt "danbolig-sag" mod min virksomhed, prøve at få dette i medierne – og at min virksomhed efter din overbevisning ikke kan "klare" sådan en sag.

Dine udtalelser burde efter min overbevisning, fremkalde en undskyldning fra dig.

Vi indgik en aftale om salg af lejligheden primo august 2020.

Ifølge aftale fremviste jeg lejligheden primo august 2020.

Ifølge aftale fremviste jeg lejligheden for min kunde – som jeg har solgt og købt ejendomme for før – og idet han har udtrykt sin interesse for netop denne type bolig, var det nærliggende, at han skulle se den.

Fremvisningen fandt sted som aftalt søndag den 09.08. ca. klokken 10. Min kunde går meget op i planløsninger og deraf dennes mulighed for udvikling efterbehov. Min kunde har set rigtig mange lejligheder og ser med "professionelle" øjne, hvorfor fremvisningen efter kundens ønske ikke tog særlig lang tid.

Derudover, til din orientering, har jeg brugt ikke ubetydelig tid på korrespondance og samtaler med flere kunder, der bestilt dokumenter til brug for udarbejdelse af salgsmateriale og salgsopstilling, mangler blot få dokumenter for at selve salgsopstillingen er færdiggjort, har undersøgt samtlige gamle sagsakter på tinglysningen vedrørende hele ejendommen og på kommunens arkiv i [Vej4], m.v.

Du nævnte, at din kæreste har overvåget mig og min kunde under seneste fremvisning, du har adviseret EE for fotos af os i lejligheden under fremvisningen, og ligeledes tidspunkter for til- og frakobling af alarmen.

Du påstår, at fremvisningen var fiktiv. Du nævner først, at du mener, at jeg ikke har fremvist lejligheden eller været på matriklen. Derefter ændrer du mening og nævner, at du mener, at

kunden ikke var tilstede på fremvisningen, selvom kunden faktisk har taget billeder på fremvisningen og faktisk har forsøgt – på min opfordring – at ringe til dig for at bekræfte, at fremvisningen fandt sted. Jeg er blevet oplyst, at kunden har lagt besked på din telefonsvarer.

Den form for overvågning finder jeg upassende og stor mangel på tillid – ikke bare overfor mig, men overfor ejendomsmæglerbranchen som helhed.

Jeg kan godt forstå, at det kan være følelsesladet at sælge en bolig, men det her er gået for vidt.

Som nævnt synes jeg en undskyldning fra din side vil være på sin plads.

Jeg håber stadig, at vi kan få et godt samarbejde, hvilket må være i alles interesse, så jeg kan fokusere på mit arbejde og sælge lejligheden.”

Den 19. august 2020 kl. 15.54 fremsendte klagers datter en opsigelse af formidlingsaftalen og skrev følgende til indklagede:

”Vi har dd været i kontakt med klagenævnet og ønsker hermed at opsige kontrakten indgået d 8/8 2020 vedr [Vej] xx x th, xxxxx [By], da vi har mistet tilliden til dig..

Vi har endnu ikke modtaget:

Kopi af formidlingsaftalen

Vi har heller ikke modtaget et salgsbudget fra dig.

Herudover findes det usansynligt at du d 9/8 har brugt fra kl ca 10.00 (som er det ankomsttidspunkt du selv har angivet på skrift) til kl 10.53 på trappen med en køber hvorefter du brugte 3-4 min i lejligheden på 280 m2, hvor du har forklaret mig ruten rundt i lejligheden og at du efter eget udsagn, brugte det meste af tiden (de 3-4 min) på loftet. (der er mange låse /3 stk for at nå at se vores loftsrum)

Det er tidsmæssigt ikke realistisk at gennemgå lejlighedens 280 m2 og 200m2 loft på så få min.

Endvidere, som jeg tidligere har oplyst, er du ikke blevet set foran opgangen, ej heller den sorte Range Rover du angiver at kunden skulle være ankommet i, og parkeret tæt ved. Min samlever sad på bænken lige overfor opgangen.

EE har bekræftet at alamen blev slået fra d 9.8 kl 10.53 og slået til igen kl 10.57.

Du oplyser at din kunde hedder DD. Iflg krak mm har han og du samme bopælsadresse – dermed ville du være inhabil ifht et salg til denne, når du primært skal varetage købers interesser. Så kan ikke se hvilken interesse, du som mægler, har i at fremvise til denne person, da gennemførslen af et salg til denne - ikke ville være muligt efter god ejendomsmøglerskik.

Endvidere finder jeg det dybt kritisabelt at du videregiver mit tlf nr til din kunde, på trods af at jeg udtrykkeligt bad dig om ikke at blive ringet op eller tale med ham.

Jeg agter ikke at betale dit vederlag, men betaler naturligvis et realistisk beløb for de udlæg du har haft i forbindelse med indhentede dokumenter.

Du har chancen for at komme ud af det her uden yderligere tiltag, men hvis du fortsat stritter i mod, agter jeg at gå til disciplinærudvalget eller klagenævnet.

Lad os vide hvad ud beslutter dig for.

Jeg vil gerne bede om nøgler retur i dag, så jeg kontakter om lidt dig for at finde et mødested for tilbage levering af nøglerne.

Jeg har fuldmagt fra AA til at varetage hendes sag, så al henvendelse skal ske direkte til mig.”

Samme dag kl. 17.34 skrev klagers datter til indklagede:

”Efter kontrakten er opsagt, var forbi dit kontor i dag for at hente min husnøgle, som du fortalte ikke var på dit kontor.

Du havde en aftale så du kunne ikke hente den til mig. Du lovede to gange at jeg ville få den i dag.

Jeg har stadig ikke hørt fra dig mht hvor og hvornår det passer dig. Venligst vend tilbage straks så jeg får den i dag som aftalt.”

Samme dag kl. 20.06 skrev indklagede til klagers datter - I samme mail var vedhæftet formidlingsaftalen og salgsbudgettet.:

”Som aftalt på vores møder af dato den 06.08.2020 og 08.08.2020 sender jeg her efter min ferie kopi af indgået formidlingsaftale og tilhørende salgsbudget.

Jeg bekræfter hermed at have modtaget din mail af d.d.

I min sms-besked til dig i går har jeg gjort klart, hvordan jeg ser på situationen.

I dag modtager jeg så nedenstående mail fra dig med nye beskyldninger og trusler.

Derudover kommer du med meget kort varsel på mit kontor uden aftale og forlanger udlevering af nøgler.

Jeg finder din opførsel dybt uprofessionel og fuldstændig uacceptabel.

Jeg imødeser log, fotos og video fra EE, der bekræfter dine udtalelser, da jeg i modsat fald er nødsaget til at kontakte min advokat med henblik på videre forløb.

Faktura eftersendes, jf. indgået formidlingsaftale, med forbehold for at fremsender fuldmagt fra sælger, AA.

Jeg skal sørge for at aflevere nøglerne. Lad mig vide hvor og hvornår det kan passe i morgen?

I såfald du vil gøre alvor af mine mange trusler, har du her link til de instanser, der kan hjælpe dig med at afklare spørgsmålet.”

Senere samme aften fremsendte indklagede ejendomsmægler en faktura dateret til den 19. august 2020:

Salær: 78.000 kr.

Ejerlejlighedsskema inkl. dokumenter fra ejerforeningen: 3.500 kr.

E-nettet: 408 kr.

Restgældsoplysninger: 400 kr.

Ejendomsdatarapport inkl. bilag: 154 kr.

Subtotal: 82.462 kr.

25 % moms: 20.577 kr.

Total: 103.039 kr.

Den 21. august 2021 fremsendte indklagede en mail til klagers datter:

”Jf. min mail af 19. august 2021 skal jeg venligst bringe i erindring, at jeg imødeser fuldmagt samt log, fotos og video fra EE.

Jeg har til orientering været nødsaget til at aflyse en fremvisning af lejligheden i dag.

Lad mig vide hvor og hvornår det kan passe at modtage nøglerne?”

Parternes bemærkninger:

Klager

Klager har bl.a. anført, at hun i foråret 2020 var blevet alene og herefter ønskede at sælge sin lejlighed. Derfor blev flere ejendomsmæglere kontaktet, herunder indklagede ejendomsmægler, som der var skabt kontakt til via netværk. Klager havde telefonisk kontakt med indklagede ejendomsmægler flere gange over sommeren 2020, idet indklagede oplyste, at hun havde en meget interesseret køber. Klager havde været syg i foråret 2020 og havde ikke energi til at opstarte salget af lejligheden før august 2020, hvor flere ejendomsmæglere, herunder indklagede besøgte lejligheden.

Den 6. august 2020 besøgte indklagede ejendomsmægler lejligheden. Her aftaltes det, at hun skulle komme tilbage den 8. august 2020. Klager bemærker, at det er første gang, at de mødte indklagede til det indledende møde den 6. august 2020. Det har ikke været aftalt, at indklagede skulle påbegynde noget arbejde for klager forinden indgåelse af formidlingsaftalen. Salget aftaltes som et skuffesalg, og klager skulle selv meddele, hvis lejligheden skulle overgå til ”frit salg”. Klager er derfor uforstående over for, hvorfor indklagede skulle have lavet forudgående arbejde. Klager har heller ikke hørt eller set noget til dette arbejde. Herudover bemærker klager, at det er problematisk, hvis indklagede debiterer klager for arbejde udført inden formidlingsaftalens indgåelse. Det er ikke muligt at gennemgå sagsakterne på [By] Kommunes fysiske byggearkiv i [Vej4], da den [Land] Ambassade på [Vej] xx har nedlagt forbud mod at udlevere sagsmappen af sikkerhedsmæssige årsager, hvilket fremgår af bilag C og D. FF har oplyst, at der ikke er sendt ejerlejlighedsskema eller andre dokumenter

fra ejerforeningen til indklagede til brug for udarbejdelse af salgsoptstilling, jf. bilag E. Dette er anført som en post i fakturaen.

På mødet den 8. august 2020 ankom indklagede med en udfyldt formidlingsaftale, og klager var ikke forberedt på allerede at underskrive formidlingsaftalen her. Dokumenterne blev kun hurtigt gennemgået, da indklagede kom for sent til mødet og klager skulle til begravelse. Salgsbudgettet blev ikke medbragt, og blev først udleveret efter ophævelsen af formidlingsaftalen. Indklagede oplyste igen, at hun havde en meget interesseret køber til lejligheden. Indklagede kom senere samme dag og afhæntede nøglen til fremvisning af skuffe-sag, som var den interesserede familie. Fremvisningen blev aflyst og udskudt til den 9. august 2021 kl. 10. Det undrede klager, at både de potentielle købere og indklagede havde tid til en fremvisning så hurtigt.

Da forløbet op til fremvisningen havde virket mærkeligt, bad klagers datter sin samlever om at cykle over til lejligheden for at se hvad, der skete. Han sad på en bænk over for opgangen fra lidt i 10 og gik en time senere, da der ikke var kommet nogen. Lidt over 11 ringede indklagede og fortalte om en god fremvisning, og at de potentielle købere var meget interesseret, og havde herefter fået noget at tænke over. Klagers datter konfronterede indklagede med, at hendes samlever ikke havde set nogen ved opgangen. Indklagede fortalte, at hun var kommet kl. ca. 10, og at hun havde talt i telefon uden for opgangen. Et par minutter senere var en af de potentielle købere ankommet og havde fået fremvist lejligheden. Det var kun manden og ikke resten af familien, der var kommet. Af potentiel købers (DD) udtalelse fremgår det, at han øjeblikkeligt kunne konstatere, at han ikke var interesseret. Allerede af den årsag er det usandt, når indklagede fortalte om hans store interesse.

Klager tjekkede herefter loggen over alarmtilkoblingen i lejligheden og konstaterede, at alarmen alene havde været frakoblet fra kl. 10.53-10.57. Senere på aftenen (den 9. august 2020) kontaktede klagers datter indklagede og oplyste hende om dette. Indklagede fastholdt, at hun havde været i lejligheden med den potentielle køber, hvor han havde fået fremvist hele lejligheden og loftet i løbet af de 4 minutter. Indklagede oplyste, at de fra ca. kl. 10, som var det først oplyste ankomsttidspunkt og indtil kl. 10.53, hvor alarmen var blevet frakoblet i lejligheden, havde konverseret på trappeopgangen. Indklagede oplyste, at den potentielle køber hedder DD. Forklaringen blev her ændret til, at den potentielle køber blot ønskede en hurtig fremvisning, idet han nu er ”professionel”. Hele historien med, at familien var vild med bygningen, lejligheden og området var glemt. Ifølge indklagede tog han en række fotos under den meget korte fremvisning. Klager bemærker, at ejendommen har fredningsstatus, hvilket indklagede var klar over. Under samtalen løb indklagedes telefon tør for strøm, hvorefter hun sendte klagers datter en SMS. Klager mener, at det har formodningen imod sig, at den ”professionelle kunde”, der ønskede en meget kort fremvisning brugte tiden fra kl. ca. 10 til 10.53 på en snak om ”løst og fast”, uden for lejligheden, som indklagede påberåbte sig.

Indklagede tog herefter på ferie fra den 10. august 2020 i en uge. Klagers datter og indklagede talte først sammen igen den 18. august 2020. Klagers datter kontaktede her klager for at få en status. Her oplyste indklagede, at den potentielle køber alligevel ikke var interesseret i lejligheden. Indklagede tilbød at få den potentielle køber til at ringe klagers datter op, hvilket hun frabad sig. Alligevel blev hendes nummer videregivet og den potentielle køber kontaktede hende kort tid efter. Han præsenterede sig som DD og lagde en besked på klagers datters telefonsvarer.

Senere har klagers datter konstateret, at den potentielle køber (DD) og indklagede ejendomsmægler har bopæl på samme adresse, og at de også deler adresser erhvervsmæssigt. Klager mener herefter, at det ikke er muligt for indklagede at være uvildig i denne ejendomshandel.

Klager har herefter ikke lyst til at samarbejde med indklagede ejendomsmægler, da man ikke både kan varetage sælger og en så nærtstående køber interesser. Klager mister tilliden til indklagede ejendomsmægler og ophæver kontrakten den 19. august 2020. På dette tidspunkt – 11 dage efter det indledende møde - har klager endnu ikke modtaget kopi af formidlingsaftalen eller salgsbudget. Indklagede havde ikke salgsbudget med på mødet den 8. august 2020. Første gang de ser dette er altså efter, at formidlingsaftalen blev ophævet. Endvidere er salgsbudgettet dateret til den 5. august 2020, altså dagen inden det indledende møde. Klagers datter skrev til indklagede, at hun ville hente nøglen til lejligheden. Hun var forbi kontoret, hvor hun ikke fik nøglen udleveret. Senere samme aften fremsendte indklagede ejendomsmægler en faktura på 103.039,00 kr. for de 11 dages arbejde, hvoraf hun var på ferie i de 7 af dagene, samt en kopi af formidlingsaftalen og salgsbudgettet. Indklagede har fået sin forrige advokat til at inddrive beløbet fra hendes opkrævede vederlag og har truet klager med retssag, herunder også inkassoinddrivelse, såfremt fakturaen ikke blev betalt. Dette skete i forlængelse af, at klager havde opsagt formidlingsaftalen. Indklagedes fremvisning i lejligheden varede 4 minutter. Klager mener under alle omstændigheder ikke, at man kan debitere klager for privat hygesnak med den potentielle køber i opgangen.

Klager har anført, at det fremgår af formidlingsaftalens pkt. 10 ”individuelle vilkår” med håndskrift, påført af indklagede, at det efter klagers ønske ”Afventer stillingtagen til, om sælger giver samtykke til markedsføring på Facebook/Instagram.” Klager er derfor uforstående overfor, at indklagede samme dag (den 8. august 2020) har brudt formidlingsaftalen og lagt et billede på Instagram med teksten ” [Vej]”, selvom hun ikke har fået accept til dette, jf. bilag H.

Klager har videre anført, at de fik skiftet låsene, da indklagede ikke ville udlevere nøglen. Indklagede oplyste den 19. august 2020, da klager ville hente nøglen på indklagedes kontor, at nøglen blev opbevaret i en boks andetsteds, men at hun ville få den senere samme dag. Klager forsøgte at få en aftale med indklagede dagen efter, men forgæves. Indklagede besvarede herefter ikke klagers henvendelser. Klager fik derfor den 24. august 2020 udskiftet låsen. Klager har hverken modtaget nøgle eller alarmbrik tilbage.

Klager har herefter fremsat følgende klagepunkter:

- Formidlingsaftalen blev indgået under pres i klagers vildfarelse om, at indklagede havde en meget interesseret køber til lejligheden
- Formidlingsaftalen og salgsbudgettet blev ikke udleveret til klager inden for rimelig tid
- Indklagedes fremvisning af lejligheden den 9. august 2020 til den potentielle køber har aldrig fundet sted og indklagede har forsøgt at sløre dette ved at få en ”falsk kunde” til at kontakte klagers datter
- Indklagede var i et nærtstående forhold til den potentielle køber
- Indklagede har lagt et billede af lejligheden på sin Instagram på trods af, at klager ikke havde givet samtykke til markedsføring
- Indklagede afleverede ikke nøglen og alarmbrik til lejligheden på trods af flere løfter herom
- Vederlaget skal bortfalde, idet formidlingsaftalen er ophævet pga. væsentlig misligholdelse. Det må endvidere være i strid med god ejendomsmæglerskik at kræve betaling for arbejde, som er udført inden indgåelse af en formidlingsaftale eller påstået arbejde, som ikke er udført.

Indklagedes adfærd er i strid med god ejendomsmæglerskik, jf. lovens § 24. Punkterne er derfor alle væsentlige misligholdelser af formidlingsaftalen og er derfor hævebegrundende i forhold til denne.

Indklagede

De indklagede er repræsenteret ved advokat og har bl.a. anført, at klager på eget initiativ kontaktede indklagede med henblik på at få formidlet salg af den omhandlede lejlighed. På baggrund af klagers henvendelse blev det aftalt, at parterne, tillige med deltagelse af klagers datter, skulle mødes i lejligheden den 6. august 2020 for indklagedes indledende besigtigelse og vurdering af lejligheden. På mødet blev parterne enige om, at lejligheden skulle udbydes til salg til kr. 13.000.000 kr., idet det ligeledes blev aftalt, at indklagede skulle udarbejde en formidlingsaftale indeholdende de vilkår, som var blev drøftet på mødet. Indklagede understreger, at klager af egen drift og vilje indgik den pågældende formidlingsaftale. Enhver påstand om, at formidlingsaftalen skulle være indgået under pres, afvises derfor i sin helhed.

Parterne mødtes igen den 8. august 2020, hvor indklagede bl.a. havde medbragt den omtale formidlingsaftale, salgsbudget, formular vedrørende fravalg af huseftersynsordning samt oplysning om persondataloven, m.v. På mødet gennemgik parterne samtlige dokumenter, herunder formidlingsaftalen samt dennes vilkår, hvorefter aftalen blev underskrevet og nøglerne til lejligheden blev udleveret til min klient med henblik at gennemføre fremvisninger af lejligheden til potentielle købere. På mødet oplyste indklagede endvidere, at der allerede ville kunne gennemføres en fremvisning den kommende dag, søndag den 9. august 2020. I samme forbindelse fortalte indklagede, at fremvisningen skulle ske til én af dennes faste kunder, som er professionel investor i fast ejendom, og for hvilken indklagede har købt og solgt en lang række boliger i 2019-2020. Kunden havde netop ytret interesse for boliger af den omhandlede type, hvorfor det syntes nærliggende – og i øvrigt i sælgers interesse – at få gennemført en fremvisning til denne hurtigst muligt. Klager og klagers datter var begge positivt indstillede over for den kommende fremvisning, og foreslog selv, at fremvisningen skulle finde sted kl. 10.00. På sælgers egen opfordring afholdte indklagede således fremvisning af den omhandlede lejlighed søndag, den 9. august 2020, kl. 10.00.

Det er denne fremvisning, der er genstand for klagen over indklagedes optræden som ejendomsmægler. Grundlaget for klagen er, at indklagede, ifølge klager, aldrig har gennemført den omtvistede fremvisning, og at dette dels er i strid med god ejendomsmæglerskik og dels bevirker, at indklagede ikke er berettiget til at opkræve noget salær for sin behandling af sagen. Indholdet samt beskyldningerne i klagen bestrides grundlæggende.

Påstanden i klagen om, at fremvisningen aldrig er blevet gennemført, er fuldstændigt uden belæg og dokumentation fra klagers side. Indklagede har – ad adskillige omgange – tilbagevist påstanden med henvisning til, at indklagede og kunden selvsagt begge besigtigede lejligheden. Dette er bekræftet af kunden selv, der endvidere forsøgte at give mundtligt tilsagn herom direkte over for klagers datter, GG, der dog til stadighed har afvist at ville tale med vedkommende kunde. Indklagede har endvidere forklaret, at kunden er professionel investor og konkret ledte efter en større lejlighed med mulighed for individuel projektering, hvorfor fremvisningen skulle give et overordnet indtryk af, om boligen var egnet til kundens påtænkte projekt. Kunden tog en række billeder af lejligheden og kunne hurtigt vurdere, hvorvidt boligen opfyldte de givne kriterier. Af samme årsag kunne fremvisningen gennemføres hurtigt, som ligeledes forklaret af indklagede ad flere omgange. Til dokumentation for ovenstående fremlægges som bilag A mail fra den pågældende kunde, DD, af den 10. december 2020 med redegørelse for forløbet ved fremvisningen samt bekræftelse af, at fremvisningen de facto fandt sted.

Indklagede har anført, at der således intet er i det faktiske hændelsesforløb, der indikerer, at en egentlig fremvisning aldrig skulle have fundet sted. Tværtimod dokumenterer ovenstående forklaring sammenholdt med den pågældende kundes udsagn herom netop, at fremvisning af lejligheden fandt sted på det aftalte tidspunkt.

Klagers datter, GG, har løbende ændret sin forklaring, idet indledningsvist blev hævdet, at fremvisningen aldrig fandt sted. Derefter hævdedes, at kunden aldrig deltog i fremvisningen. Og endeligt, at fremvisningen ikke kunne være gennemført på korrekt vis henset til alarmens registrering af til- og afkobling. Samtlige beskyldninger bestrides på ovenstående grundlag.

Klagers datter henviser endvidere til, at der består en personlig relation mellem indklagede samt den pågældende kunde, som bevirker, at disse er nærtstående. Dette bestrides ligeledes. Klagers datters gennemgående trusler om ødelæggelse af indklagedes forretning og generelle omdømme samt beskyldninger vedrørende det private forhold, der påstås at bestå mellem indklagede og kunden, er ikke blot usande, men decideret uacceptable.

Til illustration af, at der består et længevarende og udelukkende professionelt forhold mellem indklagede og DD kan oplyses, at indklagede alene i 2019-2020 har rådgivet DD i forbindelse med køb af i alt 3 ejendomme samt formidlet salg af 2 øvrige ejendomme, mens der derudover har været foretaget i alt 5 fremvisninger af øvrige lejligheder, som kunne have kundens interesse. Dette understreger i sin helhed, dels at der de facto består et professionelt forhold mellem parterne vedrørende køb og salg af ejendomme, dels at fremvisning af den omtvistede lejlighed netop skete som led i en lang række af fremvisninger og potentielle køb for den pågældende kunde.

På ovenstående baggrund gøres det således gældende, at indklagede ikke har handlet i strid med god ejendomsmæglerskik, idet indklagede grundlæggende har udvist en god, omhyggelig og fagligt kompetent adfærd i relation til salget af [Vej] xx, x. th., xxxx [By], hvorfor klagen ikke bør tages til følge.

I relation til spørgsmålet om bortfald af det opkrævede salær på kr. 103.039,00 bemærkes, at indklagede - forud for udarbejdelse af selve formidlingsaftalen – og efter aftale med både klager og klagers datter - udførte et større stykke forberedende arbejde i form af korrespondance og samtaler med potentielle kunder, rekvirering af omfattende dokumenter og oplysninger til brug for udarbejdelse af salgsmateriale, herunder til brug for salgsopstillingen, udarbejdelse af selve salgsopstillingen, gennemgang af samtlige tinglysningsakter vedrørende ejendommen, herunder hovedejendommen samt gennemgang af sagsakter hos [By] Kommunes fysiske byggesagsarkiv i [Vej4]. Det bemærkes endeligt, at der var stor interesse for lejligheden og at indklagede korresponderede med flere kunder, der ønskede fremvisning af lejligheden, idet sælgers datter, GG, obstruerede samtlige salgsbestræbelser.

Det kan endvidere oplyses, at det var på klagers initiativ, at indklagede på begyndte al ovenstående arbejde, inden formidlingsaftale mellem parterne endeligt blev indgået, hvilket i sin helhed understøtter, at klager efterfølgende ikke er berettiget til at kræve salærets bortfald, men derimod, at det opkrævede salær i sin helhed er rimeligt fastsat.

På ovenstående baggrund anføres opsamlende, at der ikke er baggrund for at give klager medhold i den indgivne klage, da der ikke er handlet i strid med god ejendomsmæglerskik og i øvrigt ikke er hold i de påståede forhold samt at det opkrævede salær er rimeligt henset til indklagedes arbejde med sagen.

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.

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

Fremvisningen af lejligheden til den potentielle køber og indklagedes forhold til pågældende

Klager har anført, at indklagedes fremvisning af lejligheden den 9. august 2020 var med en ”fiktiv potentiel køber” og ikke fandt sted. Klager har endvidere anført, at indklagede har forsøgt at sløre dette ved at få en anden til at ringe klagers datter op herom. Indklagede har anført, at hun den 9. august 2020 fremviste lejligheden til den potentielle køber, som var aftalt med klager.

Som sagen er forelagt nævnet, er der givet modstridende oplysninger om, hvorvidt indklagede har fremvist lejligheden for den potentielle køber den 9. august 2020. 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. Da der foreligger modstridende oplysninger, og der ikke er ført tilstrækkeligt bevis for klagers påstande, må nævnet afstå fra at tage stilling til dette klagepunkt.

Klager har endvidere anført, at indklagede var i et nærtstående forhold til den potentielle køber (DD), hvilket et bestridt af indklagede.

Det fremgår af lov om formidling af fast ejendom m.v., § 35, stk. 1, at har ejendomsmægleren en væsentlig økonomisk eller personlig interesse i, om en handel indgås, skal ejendomsmægleren oplyse sælger eller køber herom, i det omfang det er relevant for den pågældende part.

Nævnet finder, at der ikke er anført forhold, der angiver, at indklagede har en væsentlig økonomisk eller personlig interesse i, at lejligheden blev solgt til den potentielle køber (DD). Nævnet finder dermed, at indklagede ikke har tilsidesat god ejendomsmæglerskik vedrørende dette forhold.

Udlevering af nøgler og alarmbrik til lejligheden

Klager har anført, at indklagede ikke har udleveret nøgler eller alarmbrik til lejligheden efter opsigelse af formidlingsaftalen, selvom klager forsøgte at afhente det på indklagedes kontor.

Som sagen er forelagt nævnet har klager forsøgt at afhente nøgler og alarmbrik på indklagedes kontor den 19. august 2020, hvor det blev oplyst, at de ikke befandt sig. Det fremgår af mails af 19. august 2020 og 21. august 2020 fra indklagede til klagers datter, at indklagede har forsøgt at aftale tidspunkter for udlevering af nøgler og alarmbrik. Nævnet finder herefter, at indklagede ikke har tilsidesat god ejendomsmæglerskik vedrørende dette forhold.

Manglende samtykke til markedsføring

Det fremgår bl.a. af den indgåede formidlingsaftale af 8. august 2020 i pkt. 10, at samtykke til indklagedes markedsføring, herunder på Instagram, skulle afvente stillingtagen fra klager. Der er fremlagt et screenshot af 8. august 2020 fra indklagedes Instagram-profil, hvoraf fremgår et foto af klagers ejendom med teksten ”Drømmelejlighed”, lokation [Vej] og angivelse bl.a. angivelse af ”til salg” og ”skuffesalg”.

Nævnet finder, at indklagede har handlet i strid med god ejendomsmæglerskik ved at have markedsført lejligheden på Instagram uden klagers samtykke hertil.

Indgåelsen af formidlingsaftalen

Det følger af lovens § 29, stk. 1, 1. pkt., at en formidlingsaftale skal være skriftlig og været underskrevet af ejendomsmægleren og forbrugeren. Nævnet lægger til grund, at formidlingsaftalen af 8. august 2020 er indgået på klagers bopæl med samtidig tilstedeværelse af både klager og indklagede ejendomsmæglere.

Nævnet finder det ikke godtgjort, at indklagede har presset klager til at underskrive formidlingsaftalen. Da der i øvrigt ikke ses at foreligge andre omstændigheder, som taler herfor, finder nævnet ikke, at der er grundlag for at klandre indklagede, at klager valgte at underskrive formidlingsaftalen. Det kan ikke føre til andet resultat, at indklagede havde oplyst om en interesseret køber, som ville se lejligheden hurtigst muligt.

Udlevering af kopi af formidlingsaftalen og salgsbudget til klager

En ejendomsmægler skal i overensstemmelse med god ejendomsmæglerskik udlevere en kopi af den underskrevne formidlingsaftale og salgsbudget inden for rimelig tid. Formidlingsaftalen blev underskrevet af parterne den 8. august 2020. Indklagede fremsendte først kopi af formidlingsaftalen og salgsbudgettet til klager den 19. august 2020 i forbindelse med korrespondancen om klagers opsigelse af formidlingsaftalen. Nævnet finder dermed, at indklagede ikke har sørget for, at klager har modtaget en kopi af formidlingsaftale og salgsbudget inden for rimelig tid. Som følge heraf er god ejendomsmæglerskik tilsidesat.

Er indklagedes krav om betaling urimeligt?

Det følger af bemærkningerne til lovens § 52, stk. 1, (Folketingstidende 2013-2014, A, L 137 som fremsat, side 49), at Disciplinærnævnet ved sin virksomhed skal medvirke til at fastlægge rammerne for god ejendomsmæglerskik.

Disciplinærnævnet har ikke kompetence til at tage stilling til klager, som alene omhandler størrelsen af en ejendomsmægleres vederlag, jf. lovens § 52, stk. 1, 2. pkt. Klager om størrelsen af ejendomsmæglerens vederlag kan indbringes for Klagenævnet for Ejendomsformidling eller ved domstolene som et civilt søgsmål. Disciplinærnævnet kan af samme grund ikke pålægge ejendomsmægleren at frasige sig sit krav.

Disciplinærnævnet mener sig imidlertid kompetent til at tage stilling til, om der i det hele taget kan opkræves et vederlag, herunder om den omstændighed, at en ejendomsmægler har beregnet sig et vederlag, er i overensstemmelse med god ejendomsmæglerskik.

På denne baggrund behandler Disciplinærnævnet klagen vedrørende dette forhold.

Ifølge lovens § 32, stk. 1, har ejendomsmægleren ret til det vederlag, der er aftalt med sælger. Det følger af lovens § 33, stk. 1, at ejendomsmægleren ved sælgers opsigelse af formidlingsaftalen har kun krav på vederlag, hvis det er aftalt. Det følger videre af lovens § 33, stk. 2, at hvis der er aftalt et resultatafhængigt vederlag, så har ejendomsmægleren kun krav på et rimeligt vederlag, hvis formidlingsaftalen opsiges af sælgeren.

Det fremgår af formidlingsaftalen af 8. august 2020 i pkt. 6.2 vedrørende ”betaling ved opsigelse af formidlingsaftalen”, at *”ved opsigelse af formidlingsaftalen betales for udlæg, fotos og anvendt markedsføring samt 40 % af vederlag.”*

Som ovenfor anført mener nævnet sig kompetent til at tage stilling til, om der kan opkræves et vederlag, herunder om den omstændighed, at en ejendomsmægler har beregnet sig et vederlag, er i overensstemmelse med god ejendomsmæglerskik.

Formidlingsaftalen af 8. august 2020 er indgået på klagers bopæl med både klager og indklagede ejendomsmægler samtidige tilstedeværelse. Nævnet finder det nødvendigt for sin pådømmelse af, hvorvidt det i sig selv er i strid med god ejendomsmæglerskik, at kravet er fremsat, at inddrage forbrugeraftalelovens regler om fortrydelsesret.

En formidlingsaftale er en forbrugeraftale jf. § 2, stk. 1, i lov nr. 1457 af 17. december 2013 om forbrugeraftaler (herefter forbrugeraftaleloven), hvorefter det følger, at en forbrugeraftale forstås som en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv.

Efter § 3, nr. 2, litra A, i forbrugeraftaleloven forstås en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted som enhver aftale mellem en erhvervsdrivende og en forbruger, som er indgået med den erhvervsdrivendes og forbrugerens samtidige tilstedeværelse på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes forretningssted. Modsat § 2, stk. 2, nr. 2, litra A, i den hidtidige forbrugeraftalelov (lov nr. 451, af 9. juni 2004) er det ikke længere en undtagelse hertil, at forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg.

Ifølge § 18, stk. 1, i forbrugeraftaleloven, kan en forbruger træde tilbage fra en aftale i overensstemmelse med reglerne i forbrugeraftalelovens kapitel 4, hvis der bl.a. er tale om en aftale indgået uden for den erhvervsdrivende faste forretningssted.

Nævnet finder på denne baggrund, at formidlingsaftalen indgået mellem klager og indklagede den 8. august 2020 er omfattet af fortrydelsesretten i forbrugeraftaleloven. Klager var således berettiget til at træde tilbage fra aftalen inden for 14 dage jf. § 19, stk. 1, i forbrugeraftaleloven.

Det følger af § 20, stk. 1, i forbrugeraftaleloven, at ønsker forbrugeren at udøve sin fortrydelsesret, skal denne inden for udløbet af fristen afgive en utvetydig erklæring herom. Mailen af 19. august 2020, som klagers datter på vegne af klager sendte til indklagede ejendomsmægler om samarbejdets ophør, er en tilstrækkelig utvetydig erklæring.

Formidlingsaftalen blev således fortrudt den 19. august 2020, hvorfor fortrydelsesretten blev udøvet indenfor 14 dage.

Det følger af forbrugeraftalelovens § 25, stk. 1, nr. 1 og 2, at ved tilbagetræden fra en tjenesteydelsesaftale kan forbrugeren pålægges at betale for den del af ydelsen, som allerede er leveret, hvis 1) aftalens opfyldelse på forbrugers udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb og 2) den erhvervsdrivende godtgør, at forbrugeren er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales.

Klager fik ikke oplysninger om, at fortrydelsesretten i forbrugeraftaleloven fandt anvendelse, hvorfor klager ikke kan pålægges at betale for den indklagede ejendomsmægleres udførte ydelser. Af denne grund er det derfor i strid med god ejendomsmægleretik, at indklagede har beregnet sig et vederlag.

Nævnet finder endvidere, at det er i strid med god ejendomsmægleretik, at indklagede har beregnet sig vederlag på 3.500 kr. for indhentelse af ejerlejlighedsskema inkl. dokumenter fra ejerforeningen, når disse dokumenter ikke er indhentet.

Sanktionsfastsættelse

Nævnet finder således, at indklagede ejendomsmægler Camilla Thouber ved ikke at have sørget for, at klager modtog en kopi af den underskrevne formidlingsaftale og salgsbudgettet, ved at have markedsført lejligheden inden klagers endelige samtykke, ved ikke at have oplyst om fortrydelsesretten og ved at have beregnet sig et vederlag, har handlet i strid med god ejendomsmægleretik. Som følge af dette pålægges indklagede ejendomsmægler, Camilla Thouber, en bøde.

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 CC ApS.

THI BESTEMMES

Indklagede ejendomsmægler, Camilla Thouber, pålægges en bøde på 25.000 kr., jf. lov om formidling af fast ejendom m.v., § 53, stk. 1.

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