

Den 27. november 2024
har Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere

i sag 779 – 24/03930

AA og BB
mod
Ejendomsmægler CC
og
DD

afsagt sålydende

K E N D E L S E

Sagens baggrund:

Ved digital post af 17. april 2024 har AA og BB indbragt ejendomsmægler CC og DD for Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere, jf. lov om formidling af fast ejendom m.v. § 52, stk. 1.

Klagen drejer sig om, hvorvidt indklagede har handlet i strid med lov om formidling af fast ejendom m.v. §§ 24 og 25 og god ejendomsmæglerskik ved ikke at videregive et bud til sælger og ved ikke at have givet klagerne oplysning om nummeret på ejerlejlighedens elmåler samt andre relevante oplysninger om ejendommen.

Sagens omstændigheder:

Ejendomsformidlingsvirksomhed EE ApS havde ejerlejligheden beliggende [adresse 1] i formidling.

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

Klagerne fik fremvist ejerlejligheden den 10. og 14. december 2023 af henholdsvis DD og en anden ansat hos ejendomsformidlingsvirksomheden.

Ved SMS af 20. december 2023 oplyste DD følgende til klagerne:

*"Hej FF,
Har lige sendt dig over til min kollega i [bank 1], som tager fat om sagen i morgen når der
lidt bedre tid. Håber han kan give lidt ekstra god service...
Lad os tales ved fredag..."*

Den 27. december 2023 skrev klagerne til sælger af ejerlejligheden, at klagerne var interesseret i at købe ejerlejligheden, men at de havde svært ved at få kontakt til ejendomsformidlingsvirksomheden.

Sælger af ejendommen svarede samme dag, at de ville kontakte ejendomsmægleren og få denne til at besvare klagernes henvendelser.

Ved købsaftale af 4. januar 2024 indgik klagerne aftale om køb af ejendommen, med overtagelse den 1. april 2024.

Af Dansk Ejendomsmæglerforenings standardvilkår, som var en del af købsaftalen, fremgik blandt andet følgende:

*”... **Køber skal***

• sørge for at meddele rettidig tilflytning og måleraflæsninger til de af køber ønskede forsyningsvirksomheder. I modsat fald vil køber få leveret forsyning fra de forsyningspligtige virksomheder. For så vidt angår elforsyning gælder dog, at køber, ved manglende valg af elhandelsvirksomhed, vil modtage el fra den elhandelsvirksomhed, som har leveret el til ejendommen indtil overtagelsesdagen...”

Ved e-mail af 17. januar 2024 oplyste de indklagede følgende:

”... Alle forbehold er nu afklarede og fortrydelsesfristen er udløbet. Vi betragter derfor handlen for endelig.

Køberne ønskes stort tillykke med køb af ejendommen.

Køberne skal være opmærksom på følgende skal være opfyldt inden overdragelsen.

- Udbetaling og garanti/restkøbesum skal være modtaget.*
- Tinglysningsomkostningerne skal være indbetalt.*
- Skødet skal være signeret af køberne.*

Der henvises til betingelserne i købsaftalens standardvilkår 'Overtagelse, aflevering og risikoovergang.

Desuden kan vi oplyse, at køberne selv skal tage kontakt til det forsyningsselskab for el, som køberne ønsker at indgå aftale med.

Endeligt skal vi oplyse om at vi tager kontakt til køberne når vi nærmer os overtagelsesdagen/dispositionsdagen, for at aftale nærmere om overdragelse af ejendommen...”

Den 23. marts 2024 aftalte klagerne og sælger af ejendommen, at overtagelse skulle finde sted den 1. april 2024 i tidsrummet 9.00 til 9.30.

Ved telefonsamtale den 25. marts 2024 oplyste DD, at han ikke havde mulighed for at deltage i overdragelsen i det aftalte tidsrum.

Ejerlejligheden blev overdraget til klagerne den 1. april 2024 uden deltagelse af en fra ejendomsformildingsvirksomheden.

Samme dag som overtagelse af ejerlejligheden skrev klagerne følgende til DD:

”Hej DD

Det er ret vigtigt at vi får afvide hvad afmåler nummeret er til lejligheden, da vi skal have bestilt el. Send det gerne asap”.

Hertil svarede DD følgende:

"... Har ringet til jeres formand i sidste uge uden svar, og ringer til ham igen i morgen – Vi har derfor ikke lige mulighed for at gøre mere pt.

Klagerne svarede:

"Han er hjemme. Har vi også sagt til hende der sad på kontoret, så vi havde regnet med at du ville tage herud. Det var også det vi fik at vide, da vi var på kontoret".

Hertil svarede DD følgende:

*"Jeg tager ikke ud på adressen uiden at vide han er der, altså før jeg har talt med ham. Vi aftalte også over telefon at jeg ville få ham til at sende et billede, eller at i skulle få ham til at tage et billede, da overdragelsen foregik foruden mig...
Altså kommer vi ikke til at indlevere et dokument før tidligst i morgen. Det er ikke muligt."*

Klagerne svarede:

"Det var bare ikke det, vi fik af vide, da vi kom ind på jeres kontor. Der fik vi specifikt at vide, at du ville tage ud til GG og få kigget på elmåleren med ham, da vi havde fortalt at GG var hjemme."

Ved e-mail af 2. april 2024 oplyste DD følgende:

*"... Jeg har netop talt med HH A/S og fået bekræftet at jeres el er blevet fjernaflæst. Altså vi kan undlade at notere ind, uden problemer.
Hvorfor at HH A/S ikke har kunne se dette under jeres dialog, da i talte med dem om det skulle indleveres inden i går kl. 19:00, kan jeg ikke fortælle jer.*

Selv om jeg er dybt uenig i de ting der blev sagt i går, vil jeg selvfølgelig tage jeres dårlige oplevelse til mig. De oplevelser er absolut ikke noget jeg sigter efter at opnå..."

Klagerne svarede hertil følgende:

"... Vi har heldigvis fået anskaffet os en elaftale her til morgen. Det er ikke hos andel, og vi har på intet tidspunkt snakket med dem. I går skulle der være lukket for den aftale som sælger havde, og det håber vi bestemt at den er.

Hele dette købsforløb har været dybt frustrerende. Hvis ikke det var fordi, at lejligheden er vores drømmelejlighed, så var vi hoppet fra for længe siden. Men nu har vi lejligheden, og hvis du bare gider at sende de sidste papirer, når du har dem, så er det bare super..."

Den 23. april 2024 modtog klagerne en slutopgørelse fra HH A/S for forbrug af el i perioden 1. april 2024 til 16. april 2024.

Partene har oplyst, at slutopgørelsen efterfølgende er betalt af indklagede.

Parternes bemærkninger:

Klager

Klager har bl.a. anført, at DD mødte uforberedt op til fremvisning af lejligheden den 10. december 2024, herunder, at han ikke kunne svare på spørgsmål omkring ejendommen.

Klagerne har videre anført, at DD afskrev fremvisningen den 14. december til en kollega, som var endnu mindre forberedt, og som forlod fremvisningen efter ca. 10 minutter. Ved denne fremvisning mødte klagerne formanden for ejerforeningen, som viste rundt på ejendommen og kunne give klagerne de informationer, som de ikke fik fra DD eller hans kollega.

Klagerne har anført, at de havde efterspurgt at se ejerlejlighedens kælderrum til fremvisningen den 14. december 2023, at de var blevet lovet dette var muligt, men at DDs kollega ikke havde nøglen med.

Klagerne har anført, at de den 20. december klokken 09.46 ringede til DD, da de ønskede at afgive et bud på ejerlejligheden. De har hertil anført, at DD nægtede at tage imod budet og/eller videregive det til sælger. Klagerne prøvede flere gange uden held at komme igennem til DD for at afgive budet. Herefter kontaktede de sælger af ejerlejligheden.

Det er korrekt, at klagerne ikke afgav budet på skrift, men mundtligt ved det nævnte telefonopkald. Klagerne har anført, at DD afviste budet, hvorefter klagerne svarede, at de ikke var godkendt til at købe for mere end det de havde budt. DD henviste dem derefter til hans kollega i [bank 1], hvorefter han sendte SMS af den 20. december 2023. Klagerne har henvist til, at en ejendomsmægler er forpligtet til at videregive alle modtagne bud til sælger.

Vedrørende aftale om overdragelse af ejendommen, så drøftede klagerne og DD tidspunktet for overdragelsen telefonisk den 25. marts 2024. DD kunne ikke deltage på det tidspunkt som klagerne og sælger var blevet enig om, hvorfor det blev aftalt at overdragelsen fandt sted uden DD. Klagerne har anført, at DD ved den konkrete telefonsamtale lovede, at han ville tage forbi ejendommen og aflæse elmåleren.

Klagerne er bekendt med, at det er dem der skulle tilmelde sig en ny el-aftale, hvilket netop er grunden til de ønskede at få oplyst nummeret på elmåleren.

Klagerne har oplyst, at de i slutningen af april 2024 modtog en opkrævning fra HH A/S. De fik af HH A/S oplyst, at DD havde sagt til HH A/S, at klagerne skulle fortsætte el-aftalen hos HH A/S. Ejendomsformidlingsvirksomheden har efterfølgende betalt opkrævningen.

Den 1. april 2024 klokken 10.30, mødte klagerne op hos ejendomsformidlingsvirksomheden, for at underskrive. Klagerne har anført, at den ansatte på kontoret ikke var informeret af DD, om at klagerne ville komme eller at de skulle underskrive noget. Klagerne har hertil anført, at de hos ejendomsformidlingsvirksomheden mødte den kollega, som fremviste ejerlejligheden den 14. december 2024, og at klagerne informerede denne om, at formanden i ejerforeningen var hjemme, så DD havde mulighed for at komme ud og aflæse elmåler. Både receptionist og kollegaen til DD sagde, at det var godt at formanden var hjemme, da det så var nemt for DD.

Klagerne har anført, at DD samme dag ringede til dem, og oplyste, at han ikke kunne få aflæst elmåleren. Klagerne oplyste under samtalen, at det var uprofessionelt af ham, og at der var mangel på orden i hele købsprocessen. Ifølge klagerne var responsen fra DD, at han grinede af klagerne og mente at klagerne løj om denne proces. DD påstod at han var kommet med forslag til andre tidspunkter for

overtagelse den 1. april, udover klokken 12. Klagerne har anført, at dette ikke er korrekt. Klagerne har anført, at de under samtalen påpegede, at DD, ikke havde overholdt de aftaler, som han havde lavet med klagerne. Hertil svarede DD, at han havde arbejdet ud over krævet arbejdstid, for at få salget igennem. Klagerne har bestridt dette, da kommunikationen vedrørende handlen er foregået direkte mellem klagerne og sælger.

Den manglende kommunikation og tilgængelighed fra DDs side, har ikke blot ført til frustrationer, men også til forsinkelser i købsprocessen. Klagerne har anført, at det til at starte med blot var frustrerende ikke at blive hørt, da de havde givet et bud, men at det var under al kritik, at de efterfølgende ikke kunne komme igennem til nogen ved ejendomsformidlingsvirksomheden for at afgive et nyt bud. Det er uprofessionelt, at klagerne følte sig nødsaget til at søge sælger af ejerlejligheden frem på Krak, for derefter at kontakte sælger direkte.

Klagerne har anført, at DD har været direkte ubehøvlet og uden villighed til samarbejde stort set fra købsaftalen var underskrevet.

Klagerne har sammenfattende anført, at de fortsat mener, at de indklagede har overtrådt god ejendomsmæglerskik, ikke har videregivet et bud til sælger og de indklagede ikke har givet brugbare oplysninger til brug for købet af ejendommen.

Indklagede

De indklagede har bl.a. bestridt, at de har overtrådt god ejendomsmæglerskik eller har givet forkerte eller vildledede oplysninger. Dertil har de bestridt, at DD mødte uforberedt op til fremvisningen den 10. december 2023. Ejendomsformidlingsvirksomheden har solgt flere ejendomme i foreningen, og har yderligere bestridt, at de ikke kunne besvare flere spørgsmål om ejendommen.

Vedrørende fremvisningen den 14. december 2023 har de indklagede anført, at DD var syg den pågældende dag, hvorfor en kollega trådte til. Formålet med fremvisningen var at klagerne skulle se ejendommen igen. De indklagede havde ikke nøglen til kælderen, hvorfor de ikke kunne fremvise denne.

De indklagede har bestridt, at de modtog et telefonisk købstilbud fra klagerne den 20. december 2023, herunder at de undlod at videregive et sådan til sælger af ejendommen. De indklagede har henvis til, at DD den 20. december 2023 kontaktede en kollega i [bank 1], som ville tage kontakt til klagerne vedrørende et finansieringstilbud. De indklagede har hertil anført, at dette taler imod, at klagerne afgav et egentligt købstilbud den pågældende dag.

De indklagede har vedrørende tidslinien for købsforhandlingerne anført, at de blev kontaktet af sælger af ejendommen den 29. december 2023, som oplyste, at de var blevet kontaktet af klagerne. Klagerne modtog samme dag et modbud fra DD. Den 3. januar 2024 sendte klagerne de oplysninger der skulle anvendes til købsaftalen, og købsaftalen var herefter klar til klagerens underskrift den 4. januar 2024.

Vedrørende aflæsning af elmåleren efter klagerens overtagelse af ejendommen har de indklagede anført, at da de ikke havde adgang til elmåleren, skulle det koordineres med ejendommens formand. De har hertil anført, at det ikke er et lovkrav eller afgørende at de aflæser elmåleren, da elmålerne i langt de fleste tilfælde aflæses via fjernmåler. Hvis de deltager i overdragelsen aflæser de i det omfang det er muligt.

De indklagede har vedrørende aflæsning af elmåleren videre anført, at det jævnfør standardvilkånde er købers ansvar at meddele rettidig tilflytning, og at de ved manglende valg vil blive tildelt den elhandelsvirksomhed, som har leveret el til ejendommen indtil overtagelsesdagen. DD forsøgte at være behjælpelig med at få afmåler nummeret, men dette er ikke et krav.

De indklagede har dertil anført, at klagerne tilmeldte sig ny aftale om el for sent, og at dette resulterede i, at aftalen med HH A/S, som havde forsyningspligten, fortsatte aftalen. Der er klagerne der ikke opfyldte betingelserne i standardvilkårene. De indklagede har pr. kulance betalt regningen til HH A/S på 148,63 kr.

Disciplinærnævnets begrundelse og resultat:

Ad formaliteten

Disciplinærnævnet behandler klager over ejendomsmægleres og ejendomsformidlingsvirksomheders tilsidesættelse af de pligter, der følger af lov om formidling af fast ejendom (herefter benævnt loven), forskrifter udstedt i medfør heraf og god ejendomsmæglereskik jf. § 2, stk. 1. i bekendtgørelse nr. 1258 af 27. november 2014 om Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere, jf. lovens § 52, stk. 1, og stk. 2. Disciplinærnævnet kan således kun behandle klager over personer, som er godkendte ejendomsmæglere efter lovens § 6, jf. lov om formidling af fast ejendom § 52, stk. 1, 1. pkt. Det følger af § 8, stk. 1, i bekendtgørelsen om Disciplinærnævnet, at nævnet kan afvise at behandle klager, der ikke er omfattet af nævnets kompetence.

Indklagede DD er ikke godkendt ejendomsmægler. Disciplinærnævnet har derfor ikke kompetence til at behandle klagen over ham personligt jf. lovens § 52, stk. 1, 1. pkt. modsætningsvis.

Klagen over indklagede DD personligt afvises derfor jf. § 8, stk. 1, i disciplinærnævnsbekendtgørelsen.

Indklagede ejendomsmægler CC var udpeget som den ansvarlige ejendomsmægler, jf. lovens § 28, stk. 1. Den ansvarlige ejendomsmægler bærer ansvaret for de opgaver, der udføres i forbindelse med formidlingen. Efter lovens § 28, stk. 2, kan den ansvarlige ejendomsmægler vælge at lade opgaver i forbindelse med formidlingsopdraget udføre af en eller flere medhjælpere. Hvis den ansvarlige ejendomsmægler vælger at lade en medhjælper udføre opgaver for sig, skal den ansvarlige ejendomsmægler føre tilsyn med, at medhjælperes ageren er i overensstemmelse med loven, herunder god ejendomsmæglereskik. Dette ansvar kan ikke delegeres. En ansvarlig ejendomsmægler kan derfor stilles til ansvar disciplinært for medhjælperes handlinger og undladelser.

Ad realiteten

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

Oplysninger under fremvisninger

Klagerne har anført, at DD fremstod uforberedt, og at han ikke kunne besvare spørgsmål om ejendommen under fremvisningen den 10. december 2023, ligesom hans kollega virkede uforberedt og ikke kunne besvare spørgsmål under fremvisningen den 14. december 2023.

Som sagen er forelagt nævnet, finder nævnet det ikke godtgjort, at DD og dennes kollega var uforberedt og ikke kunne besvare spørgsmål omkring ejendommen. Nævnet har lagt vægt på, at dette klagepunkt ikke ses at være uddybet yderligere, ligesom der ikke er øvrig dokumentation, som eksempelvis mailkorrespondance, der underbygger påstanden.

Videregivelse af bud

Det fremgår af bekendtgørelse om formidling m.v. ved salg af fast ejendom § 19, at ejendomsmægleren straks skal orientere sælger om ethvert købstilbud. "Straks" forstås efter nævnets praksis, som at orienteringen skal ske umiddelbart efter købstilbuddet er modtaget. En sælger kan ikke fravælge at ville modtage bestemte typer bud, da det følger direkte af ordlyden, at ejendomsmægleren skal videregive ethvert bud til sælger. Formidlingsbekendtgørelsens § 19, 1. pkt., tjener således som beskyttelse af både sælgers interesse i, at blive bekendtgjort med alle bud og købers interesse i, at sælgeren bliver gjort bekendt med et bud på ejendommen.

Klagerne har anført, at de ved telefonsamtalen den 20. december 2023 med DD afgav et bud på ejerlejligheden, men at DD nægtede at viderformidle budet til sælger.

Indklagede ejendomsmægler har anført, at klagerne ikke afgav et bud under telefonsamtalen den 20. december 2023.

Som sagen er forelagt nævnet, er der givet modstridende oplysninger om, hvorvidt klagerne afgav et købstilbud ved telefonsamtalen den 20. december 2023. 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 er givet modstridende oplysninger om, hvorvidt klagerne afgav et bud på ejerlejligheden ved telefonsamtalen med DD den 20. december 2023, og da der ikke er bevis for klagernes påstand, afstår nævnet fra at tage stilling til dette klagepunkt.

Aflæsning af el-måler

Nævnet forstår denne del af klagen således, at de indklagede har handlet imod god ejendomsmæglerskik ved ikke på overdragelsesdagen den 1. april 2024 at have aflæst ejerlejlighedens elmåler samt oplyst klagerne om nummeret på elmåleren, og ved under en telefonsamtale med HH A/S den 2. april 2024, at have givet HH A/S indtryk af, at klagerne ønskede at fortsætte med HH A/S som elleverandør. Klagerne har anført, at de af en medarbejder hos ejendomsformidlingsvirksomheden blev oplyst om, at DD ville tage ud og aflæse elmåleren på overtagelsesdagen, og at DD endvidere havde oplyst det samme under en tidligere telefonsamtale.

Nævnet lægger som ubestridt til grund, at DD ikke aflæste elmåleren eller oplyste klagerne om nummeret på elmåleren.

Nævnet forstår korrespondancen af 1. april 2024 mellem DD og klagerne som om, at DD havde givet tilsagn om, at han ville få aflæst elmåleren og sende nummeret på elmåleren til klagerne.

Herefter finder nævnet, at det er kritisabelt, at DD ikke har overholdt ovenstående aftale, men finder i det konkrete tilfælde ikke, at denne undladelse er i strid med god ejendomsmæglerskik.

På baggrund af ovenstående har indklagede CC, som var anført som ansvarlig mægler, således ikke overtrådt bestemmelserne i lov om formidling af fast ejendom m.v.

THI BESTEMMES

Indklagede ejendomsmægler, CC, frifindes., jf. lov om formidling af fast ejendom m.v. § 53, stk. 1.

Klagen over for DD afvises, jf. § 8, stk. 1 i disciplinærnævnsbekendtgørelsen.

Kendelsen offentliggøres, jf. lov om formidling af fast ejendom m.v. § 53, stk. 7.

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