

DISCIPLINÆRNÆVN FOR EJENDOMSMÆGLERE

Den 9. juni 2008

blev der i sag nr. 15-2007

HH

mod

NN/v. statsaut. ejendomsmægler LL

afsagt sålydende

Kendelse

Ved brev af 10. marts 2007 har klageren indbragt NN/v. statsaut. ejendomsmægler LL, for Disciplinærnævnet.

Klagen drejer sig om, at et analyseinstitut ved hjælp af informationer leveret af indklagede uopfordret rettede henvendelse til klageren efter, at indklagede havde vurderet klagerens ejendom.

Sagens omstændigheder:

I november 2006 indhentede klageren tre uforpligtende vurderinger af sin ejendom hos forskellige ejendomsmæglere, herunder indklagede. Klager valgte efterfølgende ikke at gøre brug af indklagedes bistand i forbindelse med salg af ejendommen, hvilket klageren meddelte indklagede.

I februar 2007 blev klageren kontaktet af et analyseinstitut, som stillede klageren en række spørgsmål på basis af oplysninger leveret af indklagede.

Af det af indklagede indsendte kundeanalysekema fremgår blandt andet følgende:

"TABTE KOMMISSIONERINGER – TABTE KOMMISSIONERINGER

Kundeanalyse, NN

Goddag, det er ... Jeg ringer fra Analysegruppen i Silkeborg. Vi er ved at foretage en analyse for NN over tilfredsheden med vurderinger, der er afgivet inden for den seneste periode. I den forbindelse har jeg nogle spørgsmål, som jeg gerne vil stille vedrørende , hvis det er i orden? Tak.

For en ordens skyld skal jeg oplyse, at besvarelsen går videre til NN med navn på. 0. Har du planer om – inden for de næste 6 mdr. – at sætte din bolig til salg

☐

Ja / har sat til salg

☐

Har solgt

☐

Nej/Ved ikke

1. Hvilke mæglere vurderede din bolig?

☐

Nybolig

DISCIPLINÆRNÆVN FOR EJENDOMSMÆGLERE

- ☐ Home
- ☐ EDC
- ☐ Base 1
- ☐ Dan-Bolig
- ☐ Estate Mæglerne
- ☐ Realmæglerne
- ☐ Andre – uddyb hvilke:

2. Hvem valgte du/ville du vælge at sætte din bolig til salg hos?

- ☐ Nybolig
- ☐ Home
- ☐ EDC
- ☐ Base 1
- ☐ Dan-Bolig
- ☐ Estate Mæglerne
- ☐ Realmæglerne
- ☐ Vil sælge selv / har selv solgt
- ☐ Har ikke besluttet endnu
- ☐ Andre – uddyb hvilke:

3. Hvad er de primære årsager til, at du ikke valgte at sælge din bolig gennem NN?

4. Har du været tilfreds med dit valg af mægler indtil nu?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Ikke relevant (er solgt)
- ☐ Ikke relevant (ikke sat til salg endnu)

5. Hvis NEJ – hvad har du ikke været tilfreds med?

6. Hvornår udløber kontrakten?

7. Nu vil jeg bede dig vurdere NN og den mægler du valgte/ville vælge på en skala fra 5-1, hvor (5) "Meget tilfreds", (4) "Tilfreds", (3) "Hverken tilfreds eller utilfreds", (2) "Utilfreds" eller (1) "Meget utilfreds". Du kan også svare "Ved ikke":

	Valgte mægler	NN
Butikkens beliggenhed		
Butikkens åbningstider		
Telefonbetjeningen i butikken		
Mæglerens lokalkendskab		
Markedsføring		
Salær		
Indtryk / kemi med mægler		
Hjemmeside		
Mæglerens troværdighed		
Salgsprisen (afdæk forskel)		
Tillid til mægleren		
De ydelser der blev tilbudt		
Image		

Afdæk prisforskel: NNs vurdering af salgsprisen var:

DISCIPLINÆRNÆVN FOR EJENDOMSMÆGLERE

- ☐ Mere end 100.000 kr. højere end den valgte mægler
- ☐ Mellem 0 – 99.000 kr. højere end den valgte mægler
- ☐ Den samme som den valgte mægler
- ☐ Mellem 0 – 99.000 kr. lavere end den valgte mægler
- ☐ Mere end 100.000 kr. lavere end den valgte mægler
- ☐ Ved ikke / Ønsker ikke at oplyse

8. Må NN tage kontakt til dig igen, når din kontrakt med den valgte mægler udløber, hvis boligen ikke er solgt?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Ikke relevant (er solgt / ikke sat til salg endnu / anonym)

Til sidst vil jeg gerne bede om nogle oplysninger til statistisk brug:
..."

Herefter følger en række spørgsmål om alder, personer i husstand, økonomi m.v.

Af indklagedes franchiseforskrift fremgår blandt andet:

"Kundeundersøgelser

Der er mange gode grunde til at foretage kundeundersøgelser og derved få en væsentlig indsigt i kundens oplevelser.

Udbytte af kundeundersøgelser

Den enkelte forretning får bl.a.:

større opmærksomhed på kundernes ønsker og krav

input til forbedringsmuligheder

input til vurdering af den enkelte medarbejders kundebehandling

et godt konkurrentbillede

info om sælgere, der fravalgte i første omgang, med mulighed for opfølgning.

Både den enkelte forretning og franchisegiver får mulighed for sammenligning mellem de enkelte forretninger og derved mulighed for at øge den gennemsnitlige kvalitet i konceptets kundebehandling og dermed skabe basis for en langsigtet større omsætning og indtjening.

Grundlag

Kundeundersøgelser foretages telefonisk i forhold til sælgeren, køberen og tabte kommissioneringer.

Grundlaget for kundeundersøgelsen er den salærbogsindberetning, der er beskrevet i afsnit 5.1 om daglig sagsbehandling. Udover krav om anvendelse af korrekt sagsstatus - f.eks. tabt vurdering -er også anvendelse af korrekte data nødvendig - f.eks. kundens telefonnr.

Der vil hver kalendermåned blive foretaget kundeundersøgelser for samtlige forretninger. Undersøgelsen gennemføres pr. forretningssted.

Minimumsniveau

Der vil hver måned, med AA A/S som leverandør, blive foretaget interview af såvel sælgere, købere og "tabte kommissioneringer" svarende til 40% af månedens salg. Hvis der eksempelvis i en måned er 8 salg i en forretning vil der blive foretaget 3 køberinterviews, 3 sælgerinterviews og 3 interviews i relation til tabte kommissioneringer.

..

DISCIPLINÆRNÆVN FOR EJENDOMSMÆGLERE

Franchisetager modtager hver måned pr. e-mail de gennemførte telefoninterviews for den enkelte forretning.

Herudover modtager forretningen pr. e-mail en oplysning om sager, hvor kunden har erklæret sig meget utilfreds med NN. Denne e-mail sendes umiddelbart efter telefoninterviewet med det formål, at forretningen kan følge op på en sådan kritisk sag.

.."

Parternes bemærkninger:

Klageren har anført, at han ikke har tilladt indklagede at anvende klagerens oplysninger i markedsføringsøjemed, hvorfor han finder indklagedes adfærd i strid med god ejendomsmæglerskik. Det fremgik ikke af aftalen om en uforpligtende vurdering af klagers ejendom, at indklagede efterfølgende måtte anvende eller videregive oplysninger til analyseinstituttet til brug for fremtidige henvendelser.

Indklagede har blandt andet anført, at indklagedes henvendelse er et almindeligt led i den generelle opfølgning på den ydelse, klageren havde ønsket. Til brug for undersøgelsen videregiver indklagede kundens navn, adresse og telefonnummer til analyseinstituttet. Analyseinstituttet er en af indklagede uafhængig virksomhed.

Indklagede har ikke indhentet kundens samtykke, hvilket ikke er nødvendigt, jf. persondatalovens § 5 og 6 samt § 6, stk. 1, nr. 7.

Det er klagerens egen beslutning, om denne vil medvirke i analysen. Formålet med analysen er at opnå større kundetilfredshed i indklagedes fremtidige virksomhed.

Analyseinstituttet indhenter oplysninger og overgiver efterfølgende besvarelserne til indklagede. Sammen med undersøgelsen videregiver analyseinstituttet kundens navn, adresse og telefonnummer. Henvendelsen har ikke karakter af markedsføring og skal betragtes som en naturlig opfølgning på indklagedes vurdering af klagers ejendom.

Indklagede har endvidere anført, at indklagede er franchisetager, og at konceptet vedrørende kundeundersøgelser er en del af aftalen mellem indklagede og franchisegiver. Franchiseaftalen indeholder et krav om, at minimum 40 % af indklagedes købere, sælgere og tabte kommissioner kontaktes af AA A/S. Indklagede har ingen indflydelse på indholdet af spørgerammen over for en kunde.

Af denne grund bør det være franchisegiver, NN A/S, som er rette indklagede.

Disciplinærnævnets begrundelse og afgørelse:

Disciplinærnævnet lægger til grund, at indklagede foretog en uforpligtende vurdering af klagerens ejendom, og at klageren herefter ikke ønskede at gøre brug af indklagedes bistand i forbindelse med salget, hvilket klageren havde meddelt indklagede.

Nævnet lægger videre til grund, at det er et generelt forretningskoncept hos NN og et krav i franchiseaftalen, at der skal foretages en kundeanalyse.

DISCIPLINÆRNÆVN FOR EJENDOMSMÆGLERE

Nævnet finder ikke, at det som udgangspunkt er i strid med god ejendomsmæglerskik at foretage en opfølgning over for en potentiel kunde efter, at mægleren har afgivet en vurdering af ejendommen med henblik på - om muligt - at afdække, hvorfor kunden valgte en anden mægler.

Derimod finder nævnet, at det er i strid med god ejendomsmæglerskik i forbindelse med henvendelsen at få kunden til at svare på spørgsmål om indklagedes tilfredshed med den valgte mægler, og om indklagede må tage kontakt igen, når kontrakten med den valgte mægler udløber (spørgsmålene 4-8).

Nævnet finder ikke, at det i sig selv er i strid med god ejendomsmæglerskik at videregive klagerens navn, adresse og telefonnummer til et af indklagede antaget analyseinstitut med henblik på at foretage en opfølgning på en vurdering foretaget af indklagede. Nævnet har herved ikke taget stilling til, om det er i strid med anden lovgivning.

Det henhører således under domstolene at tage stilling til, om mægleren kan ifalde bødeansvar for overtrædelse af forbrugeraftalelovens § 6 om uanmodet henvendelse eller persondatalovens bestemmelser.

NN/v. LL er rette indklagede. Disciplinærnævnet finder, at det påhviler indklagede at påse, at markedsføringstiltag rettet mod dennes kunder ikke er i strid med betingelserne for god ejendomsmæglerskik, og det er uanset om disse tiltag er foranlediget af franchisegiver.

Da indklagede har overtrådt god ejendomsmæglerskik, pålægges indklagede en bøde på 50.000 kr., jf. lov om omsætning af fast ejendom § 29a, stk. 4 og § 29 b, stk. 4.

Nævnet har ved bødens fastsættelse blandt andet lagt vægt på, at der er tale om et generelt forretningskoncept, samt at ansvaret påhviler ejendomsmæglervirksomheden.

Thi bestemmes:

Indklagede, NN/v. statsaut. ejendomsmægler LL, pålægges en bøde på 50.000 kr.

Kendelsen offentliggøres, jf. bekendtgørelse om Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere § 13, stk. 3.

Lone Bach Nielsen