

DISCIPLINÆRNÆVNET FOR EJENDOMSMÆGLERE

Den 10. april 2013

blev der i sag 174-2012

AA og BB

mod

Ejendomsmægler CC

og

SS v/CC

afsagt sålydende

Kendelse

Ved brev modtaget den 18. juni 2012 har AA og BB indbragt ejendomsmægler CC (indklagede 1) samt ejendomsmæglervirksomhed SS v/CC (indklagede 2) for Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere.

Klagen drejer sig om, hvorvidt de indklagede har handlet i strid med lov om omsætning af fast ejendom og god ejendomsmæglerskik ved ikke at sikre sig at kunderne bliver betjent af en ejendomsmægler i forbindelse med hushandel.

Klagen drejer sig ligeledes om, hvorvidt de indklagede har handlet i strid med lov om omsætning af fast ejendom og god ejendomsmæglerskik ved kun at have 1. statsautoriseret ejendomsmægler ansat i deres 4 butikker.

Desuden drejer klagen sig om, hvorvidt de indklagede har handlet i strid med lov om omsætning af fast ejendom og god ejendomsmæglerskik ved ikke at leve op til deres egen markedsføring om ofte dialog med kunden.

Derudover drejer klagen sig om, hvorvidt de indklagede har handlet i strid med lov om omsætning af fast ejendom og god ejendomsmæglerskik ved at smide røret på overfor deres kunder, samt at belære kunderne om ejendomsvirksomhedens omkostninger i forbindelse med salget af kundens ejendom.

Klagen drejer sig om, hvorvidt de indklagede har handlet i strid med lov om omsætning af fast ejendom og god ejendomsmæglerskik ved ikke at kunne dokumentere afregningsbeløb samt gøre fakturaerne forståelige overfor kunden.

Klagen drejer sig endvidere om, hvorvidt de indklagede har handlet i strid med lov om omsætning af fast ejendom og god ejendomsmæglerskik ved ikke at udlevere klagers materiale herunder nøgler, skøde samt destruere alarmoplysninger efter anmodning fra klager.

Sagens omstændigheder:

DISCIPLINÆRNÆVNET FOR EJENDOMSMÆGLERE

Den 20. maj 2010 indgik klager en formidlingsaftale med indklagede 2 vedrørende salg af klagers ejendom beliggende [adresse], [by]. Ejendommen blev udbudt til salg til kr. 2.500.000. Ejendomsmægler DD indgik aftalen med klager på indklagede 2's vegne.

Den 20. oktober 2010 indgik parterne en aftale om ændring af vilkår, og denne aftale blev underskrevet af indklagede 2's medarbejder EE under betegnelsen ejendomsmægler.

Den 7. januar 2011 indgik klager og indklagede 2 en ny formidlingsaftale. Udbudsprisen på ejendommen var sat til kr. 2.495.000. Formidlingsaftalen blev indgået af indklagede 2's medarbejder EE, som satte sin underskrift under betegnelsen ejendomsmægler.

I formidlingsaftalen under pkt. 4 stod, at det anslåede udlæg til tredjemand inklusiv moms ville være på kr. 2.950. Der blev under pkt. 4 henvist til formidlingsaftalens pkt. 10.2, og pkt. 10.3.

I formidlingsaftalen under pkt. 10.2 stod, at udlæg til tredjemand for annoncering, markedsføring mm, ville være på kr. 0 og under pkt. 10.3 stod, at dokumentationsudgifter ville være på kr. 2.950. Betaling forfaldt løbende ved fakturering.

I formidlingsaftalen under pkt. 13. stod, at aftale om solgt eller gratis delvist var bortfaldet. Der stod ligeledes, at sælger skulle dække udgifter til dokumenterede udgifter som fx kommunalt oplysningsskema, tingbogsattest mv.

Den 20. september 2011 sendte medarbejder EE på indklagede 2's vegne en e-mail til klager om, at formidlingsaftalen var udløbet. Indklagede 2 ønskede at fortsætte salget af klagers ejendom og forslog en nedsættelse af prisen til kr. 2.185.000.

Parterne indgik ikke en ny formidlingsaftale.

Den 3. november 2011 fremsendte indklagede 2 en e-mail til klager med en vedhæftet faktura, som vedrørte dokumentationsomkostninger. Beløbet på fakturaen var kr. 2.950 og var ifølge fakturaen udlæg i henhold til formidlingsaftalen.

Den 7. november 2011 fremsendte klager en e-mail til indklagede 2:

"Tak for tilsendte, vil du fremsende en specificeret faktura som vi aftalte – med ny fakturadato.

Da vor aftale om salg af huset er udløbet, skal BB og jeg (AA) tilbyde dig følgende aftale gældende fra 7. november 2011 og for de næste 6 måneder:

Du udbyder huset til salg til kr. 2.250.000,00 med mulighed for prisforhandling.

Til dækning af dit salær/honorar og samtlige dine udgifter i forbindelse med handelen tilbydes du kr. 50.000,00 når du har anvist en køber og huset er solgt til denne,

Ejendommen behøves kun at være på din hjemmeside og i dit vindue,

Salgskiltet bedes du tage hjem igen,

du må tåle at vi evt. tilbyder andre ejendomsmæglere tilsvarende aftale"

DISCIPLINÆRNÆVNET FOR EJENDOMSMÆGLERE

Den 14. november 2011 fremsendte klager en ny e-mail til indklagede 2 for at rykke for svar på e-mail af 7. november 2011.

Den 14. november 2011 besvarede indklagede 2 klagers e-mail:

"Jeg har været på kursus i sidste uge tirsdag og mandag og efterfølgende været syg. Jeg kigger på dine mails lidt senere i dag og vender tilbage."

Senere den 14. november 2011 sendte indklagede 2 en e-mail til klager med besvarelse af klagers henvendelse af 7. november 2011:

*"Til jeres ejendom har vi indhentet de nødvendige dokumenter, restgældsoplysninger, herunder foto, internet oprettelse mv.
Nogle af dokumenterne, som jeg tidligere har fremsendt er der præcise tal på, kommunalt oplysningsskema kr. 400, tingbog kr. 175, BBR, 75, restgældsoplysning 334,75 + moms, opdatering 26,5 kr. excl moms pr. gang, ejendomsdata kr. 30,90 excl. moms pr. gang, internetoprettelses gebyr kr. 533, gebyr til krak kr. 90, annonce gebyr kr. 138, medienet jan kr. 5,5.
Herudover betaler vi til diverse edb systemer til indhentelse af ovennævnte oplysninger.
Jeg har selv afholdt alle annonceudgifter, der i periode er løbet op, desværre. Jer håber ovennævnte belyser jeres spørgsmål, selvom dette ikke kan opgøres 100% præcis.
Omkring salget af jeres ejendom, vil jeg som tidlige nævnt rigtig gerne fortsætte. Jeg har lang mange annonce, en del timer i forsøget på salget af jeres ejendom. Mit tilbud om salg, nedsættelse af salær står stadigvæk ved magt. Jeg kan ikke tiltræde jeres forslag om salg."*

Den 14. november 2011 besvarede klager indklagede 2:

"Så skal du hente dit skilt og når du har fremsendt den omhandlede faktura specificeret og med ny dato får du dine penge"

Den 14. november 2011 fremsendte indklagede 2 en ny faktura til klager. På fakturaen stod et beløb på kr. 2.131,44.

Den 23. november 2011 sendte klager en e-mail til indklagede 2:

*"Da du lagde røret på inden vi havde afsluttet vor samtale, skal jeg hermed bekræfte at du sagde jeg ikke skal betale den faktura af 14. november 2011 med fakt. Nr.:11.066, da det vil være for ressourcekrævende for dig at specificere og dokumentere dens udgiftsposter således at jeg kan se hvad jeg betaler for. Jeg undrer mig over at du den 3. november 2011 fremsender en faktura med samme fakturanr. På kr. 2.950,00 og da jeg beder dig specificere den ændres beløbet til kr. 2.131,44.
Jeg skal gøre dig opmærksom på at jeg ikke – således som du fremførte – har "svinet" dit personale til og hvis det er opfattet således beklager jeg det, hvilket du venligst bedes viderebringe"*

Den 23. november 2011 fremsendte indklagede 2 en e-mail til klager:

DISCIPLINÆRNÆVNET FOR EJENDOMSMÆGLERE

"Jeg er rigtig ked over, den dialog mellem med min medarbejder her på kontoret d.d. samt min efterfølgende telefonsamtale!

Jeg kan kun beklage, at det ikke er lykket os at sælge jeres ejendom, på trods af vores indsatsforsøg.

Vi har investeret rigtig mange timer og rigtig mange penge i annoncering i jeres ejendom.

Jeg accepterer at I ikke betaler den fremsendte lille regning, til dækning af vores udlæg til 3 mand."

Den 25. november 2011 fremsendte klager en klage til FF A/S til GG:

"..Vi har haft huset til salg efter princippet "solgt eller gratis".....

Selvom aftalen var "solgt eller gratis" er der tilsyneladende nogle udgifter vi skal betale alligevel!?

Mægleren fremsender en faktura lydende på kr. 2.950,00 for diverse attester og restgældsoplysninger. Vi afviser hans faktura idet vi vil have den specificeret og dokumenteret.

Vi modtager derefter en mail med en tekststreng med udgiftsarter og beløb, udgiften kan dog ifølge mægleren ikke opgøres nøjagtigt.

Vi afviser igen hans faktura og gentager vor anmodning om korrekt afregning.

Derefter modtager vi en faktura på kr. 2.131,44 specificeret på udgiftsposter, vi har ligeledes modtaget en stak bilag af forskellig karakter, hvor vi faktisk kun kan finde et beløb der er overført til fakturaen.

For at få afsluttet denne farce tog jeg efterfølgende en telefonsamtale med butikschefen i SS afdelingen.

Jeg blev belært om at ovennævnte udgifter ikke kunne specificeres som jeg ønsker, idet han modtog dem i "store fakturaer" og mange af udgifterne lå langt tilbage i tiden, hvilket derfor ville koste ham uanede ressourcer at frembringe fakturaerne igen, og det ville han ikke idet der var brugt rigtig rigtig mange penge og tid på at markedsføre vort hus.

Mægleren blev oplyst at fakturaen ikke ville blive betalt medmindre den blev dokumenteret, det ville han ikke og bad mig lade være med at betale, hvilket jeg bad ham bekræfte på mail.

Jeg oplyste at jeg ville klage over hans sagsbehandling hvorefter han smed røret på....

Vore klagepunkter er:

- Vi synes ikke SS [by] lever op til sin hjemmesides lovning om ofte dialog med kunden,*
- Forskellen i ovennævnte regningsbeløb er os uforståelig, der er ca. kr. 800,00 i forskel når vi udbeder os dokumentation,*
- Vi føler os voldsomt intimideret af gentagne gange at blive belært om at forsøget på at sælge vor ejendom har kostet særdeles meget tid og uanede summer – det er jo ikke os der har opfundet princippet om "solgt eller gratis"*
- Uanset hvor dum kunden er – smider man ikke røret på midt i samtalen.*
- Vi har ikke modtaget en besked om at vor husalarmoplysninger er destrueret.*
- Vi har ikke modtaget vor nøgle retur, ej heller oplysning om at der stadig kun findes et eksemplar.*

Vi ønsker at den ansvarlige indehaver bliver gjort bekendt med denne klage over butikschefen i [by] afdelingen – for ovennævnte er vel ikke normal kultur i SS."

DISCIPLINÆRNÆVNET FOR EJENDOMSMÆGLERE

Den 20. december 2011 fremsendte chefjurist HH på vegne af FF en e-mail med besvarelse af klagen:

"Jeg har forelagt din mail for forretningen, der naturligvis beklager den oplevelse, du har haft med forretningen.

Ejendomsmarkedet er faldet op mod 30% i [by] Kommune, mens ejendommen har været til salg, hvilket selvfølgelig har påvirket forløbet af salgsbestræbelserne. Forretningen fastholder, at de har forsøgt på en ordentlig måde at kommunikere til dig om sagen. Jeg har gennemset korrespondancen og må bekræfte forretningens opfattelse.

Vi beklager selvfølgelig din oplevelse af forløbet, men vil ønske dig held med din videre bestræbelse på salg af ejendommen"

Den 23. december 2011 fremsendte klager en e-mail til chefjurist HH fra FF:

"Dit svar er selvfølgelig fuldstændig utilfredsstillende for os og vi oplever det meget arrogant.

Du forholder dig i din mail på ingen måde til vore klagepunkter – derfor er vi ikke blevet klogere. Vort hus er stadig til salg og vi føler os særdeles utrygge ved at indgå aftale om salg med en anden stats. aut. ejd.mægler hvis vor oplevelse med SS [by] er udtryk for den normale kultur blandt statsautoriserede ejendomsmæglere.

Er det eksempelvis normalt at en regning udskrives efter budgettallet og ikke det realiserede beløb, er det normalt at regninger fremsendes og forventes betalt uden dokumentation, er det normalt at ejendomsmægleren ikke tager initiativ til at aflevere nøglen til huset, når aftalen er bragt til ophør?"

Den 4. januar 2012 besvarede chefjurist HH klagers e-mail:

"På baggrund af den seneste mail har vi igen været i kontakt med forretning, der naturligvis beklager din utryghed og utilfredshed. Vi skal selvfølgelig fra vores side beklage, at du oplever vores svar til dig som arrogant, det har ikke været hensigten.

Formidlingsaftalen er for længst udløbet og der er ikke krav om betaling i forbindelse med ophør af aftalen, hvorfor jeg tillader mig at lukke sagen og ønsker for dig, at du får held med dine salgsbestræbelser.

Den 16. september 2012 stod på indklagedes hjemmeside:

"... Og fordi vi som den eneste mægler i kommunen har åbent alle ugens syv dage, er der altid en mægler til at tage imod en køber til lige netop dit hus.."

Registrerede ejendomsmæglere:

DD har ifølge Erhvervsstyrelsens ejendomsmæglerregister været registreret ejendomsmægler siden den 8. november 2005.

Ifølge Erhvervsstyrelsens ejendomsmæglerregister har JJ aldrig været registreret ejendomsmægler.

EE har ifølge Erhvervsstyrelsens ejendomsmæglerregister aldrig været registreret ejendomsmægler.

DISCIPLINÆRNÆVNET FOR EJENDOMSMÆGLERE

Det følger af indklagede 2's hjemmeside af 14. august 2012, 18. december 2012 og af 7. januar 2013, at KK benytter sig af titlen statsautoriseret ejendomsmægler. Ifølge Erhvervsstyrelsens ejendomsmæglerregister har KK aldrig været registreret ejendomsmægler.

LL blev registreret ejendomsmægler den 20. december 2006. Den 22. januar 2008 bortfaldt LL's registrering som ejendomsmægler i Erhvervsstyrelsens ejendomsmæglerregister.

CC blev ifølge Erhvervsstyrelsens ejendomsmæglerregister optaget som registreret ejendomsmægler den 28. november 1997.

Daglig leder i butikkerne i [by], [by] og [by]:

Den 20. november 2012 fremsendte indklagede 2 en e-mail til Dansk Ejendomsmæglerforening:

*"Som jeg oplyst pr. telefon har vi valgt at "vinter-lukke" butikken i [by]. Butikken har været lukket fra den 1/11-12 og vi forventer at den er lukket frem til 1/2 eller 1/3 -13.
Jeg flytter selv til butikken i [by], og du bedes derfor registrer mig som daglig leder deroppe.
Når vi åbner op i [by], bliver det med en ny statsaut. dagligleder derude.*

Den 20. november 2012 bekræftede Dansk Ejendomsmæglerforening, at de havde modtaget indklagede 2's e-mail.

Ifølge SS's hjemmeside af 8. februar 2013, 14. februar 2013, 26. februar 2013, og af 12. marts 2013 har indklagede 2's butik i [by] åbent mandag, fredag, lørdag og søndag for mulige kunder.

Parternes bemærkninger:

Klager har bl.a. anført, at indklagede 2 fremsendte en faktura på kr. 2.950, selvom parterne havde indgået en formidlingsaftale om "solgt eller gratis". Dette beløb omfattede ifølge indklagede 2 udgifter til diverse attester og restgældsoplysninger.

Klager har ligeledes anført, at indklagede 2 havde problemer med at dokumentere udgifterne på fakturaen. Klager fandt det meget betænkeligt, at indklagede 2 ændrede beløbet, efter at klager fremkom med sine indsigelser og krav om dokumentation for udgifterne. Indklagede 1 skulle som indehaver af butikken sikre sig, at afregningsbeløbene på fakturaerne kunne dokumenteres og blev gjort forståelig for kunden herunder klager.

Klager har gjort gældende, at det ikke var klager, der havde opfundet princippet "solgt eller gratis", men indklagede 2 som havde indgået formidlingsaftalen under dette princip. Klager havde derfor ikke forventet at modtage en regning for indklagede 2's arbejde, eftersom parterne havde indgået en aftale under princippet "solgt eller gratis".

Klager har anført, at indklagede 2 flere gange belærte klager om, at forsøget på at sælge klagers ejendom havde kostet mange ressourcer. Indklagede 2 fortalte

DISCIPLINÆRNÆVNET FOR EJENDOMSMÆGLERE

klager, at indklagede 2 havde brugt rigtig mange penge og tid på at markedsføre klagers hus.

Klager har desuden anført, at indklagede 2 smækkede røret på efter parternes telefonsamtale. Indklagede 2 skulle sikre sig, at uanset hvor dum kunden var, måtte personalet ikke smide røret på midt i en samtale.

Klager har gjort gældende, at indklagede 2 skulle have sikret sig, at klager blev betjent af en statsautoriseret ejendomsmægler. Indklagede 2 havde på dennes hjemmeside reklameret med, at der altid var en mægler til at tage imod mulige købere. Klager troede, at klager blev betjent af en statsautoriseret ejendomsmægler hos indklagede 2, idet klager læste begrebet "mægler" som værende en ejendomsmægler.

Klager har derudover anført, at indklagede 2's 4 butikker kun havde 1 statsautoriseret ejendomsmægler til rådighed. Klager mødte aldrig denne statsautoriserede ejendomsmægler.

Klager har desuden anført, at EE underskrev formidlingsaftalen af 7. januar 2011 under betegnelsen "ejendomsmægler", hvilket var misvisende overfor klager, da EE ikke var registreret ejendomsmægler. EE underskrev ligeledes aftalen om ændring af vilkår af 20. oktober 2010 under betegnelsen "ejendomsmægler". Klager havde derfor med rette fået den forventning, at medarbejder EE var ejendomsmægler, og at klager blev betjent af en registreret ejendomsmægler.

Klager har derudover anført, at klager og EE havde en neutral dialog. Klager og EE kommunikerede ikke jævnlige, og klager var ikke fortrolig med EE. EE var dog den sagsansvarlige for salget af klagers ejendom, hvorfor det var naturligt at søge vejledning hos ham.

Klager har anført, at indklagede 2 på sin hjemmeside reklamerede med, at indklagede 2 ofte var i dialog med kunden. Efter klagers opfattelse levede indklagede 2 ikke op til denne markedsføring i forbindelse med formidlingsaftalen med klager.

Klager har gjort gældende, at indklagede 2 skulle sikre sig, at klager fik alt udleveret materiale retur efter aftalens ophør. Indklagede 2 sørgede ikke for at returnere klagers nøgle, skødet på ejendommen eller oplyse klager om, at alarmoplysningerne til klagers hus var destrueret.

Klager har endvidere anført, at indklagede 2 på intet tidspunkt oplyste klager om sikkerhedsforanstaltningerne omkring tilbagelevering af materiale til klager. Indklagede 2 fortalte ikke klager, at klager kunne hente sine ejendele i butikken i [by]. Indklagede 2 kunne have taget klagers ejendele med, da indklagede 2 afhentede sit salgsskilt på klagers ejendom.

Indklagede 2 har anført, at det ikke var korrekt, at indklagede 2 alene rådede over 1 statsautoriseret ejendomsmægler. Indklagede 2 var fuldt ud bekendt med lovens krav og forsøgte at overholde den. Indklagede 2 kunne dog ikke holde på en statsautoriseret ejendomsmægler, der opsagde sin stilling.

DISCIPLINÆRNÆVNET FOR EJENDOMSMÆGLERE

Indklagede 2 har desuden anført, at alle indklagede 2's butikker var bemanded med en daglig leder. Butikken i [by] havde dog været uden daglig leder i perioden fra maj 2012 til november 2012.

Indklagede 2 har ligeledes anført, at indklagede 2 aldrig havde 4 butikker. Indklagede 2 havde en boligudstilling i [by]. På et tidspunkt overvejede indklagede 2 at ændre boligudstillingen i [by] til en butik, og det var sikkert derfor, at der var nævnt 4 butikker på indklagede 2's hjemmeside.

Indklagede 2 har anført, at klager blev betjent af statsautoriseret ejendomsmægler DD fra den 20. maj 2010, og indtil DD fratrådte sin stilling den 1. december 2010. Den 1. december 2010 overtog EE sagsansvaret for salg af klagers ejendom.

Indklagede 2 har derudover anført, at det var korrekt, at EE ikke var statsautoriseret ejendomsmægler. EE var dog ikke uerfaren i branchen, da han havde beskæftiget sig med ejendomshandel siden 1992. EE var tidligere ansat i et pantebrevsselskab og i andre mæglerbutikker. EE var meget respekteret i branchen, og det var ham kollegaerne ringede til, hvis der var problemer med en sag. EE var uddannet revisor.

Indklagede 2 har anført, at EE havde holdt flere statusmøder med klager, og de havde en yderst fin dialog. EE og klager kommunikerede jævnligt sammen på e-mail. Klager var så fortrolig med EE's rådgivning, at klager bad om gode råd.

Indklagede 2 har desuden anført, at samarbejdet mellem parterne ophørte, da indklagede 2 ikke længere kunne tilbyde "solgt eller gratis" princippet. EE fremsendte en lille faktura på dokumentationsomkostninger. EE meddelte til sidst, at klager ikke skulle betale. Klager betalte intet til indklagede 2.

Indklagede 2 har gjort gældende, at klager havde været inde i indklagede 2's butik og talt med en sekretær. Klager havde under denne samtale været meget ubehagelig og udvist truende adfærd over for denne medarbejder hos indklagede 2. EE måtte efterfølgende "samle denne medarbejder op".

Indklagede 2 har anført, at det var korrekt, at EE efterfølgende havde en telefonsamtale med klager, hvor EE var meget sur. EE var sur over klagers behandling af medarbejderen, da medarbejderen bare passede sit arbejde. Det var efter denne telefonsamtale, at EE sendte e-mail af 23. november 2011 til klager.

Indklagede 2 har endvidere anført, at indklagede 2 havde et princip om, at indklagede 2 ikke sendte nøgler til ejendomme pga. sikkerhed. Klager var orienteret om denne sikkerhedsprocedure, og klager kunne derfor altid afhente nøgler samt dokumenter i indklagede 2's butik.

Registrerede ejendomsmæglere (indklagede om sine ansattes status):

Indklagede 2 har anført, at KK blev ansat hos indklagede 2 den 1. juli 2005. KK startede som trainee hos indklagede 2 og blev ejendomsmægler ca. 3 år efter.

Indklagede 2 har ligeledes anført, at DD blev ansat den 1. november 2007 hos indklagede 2 og var ansat frem til den 1. december 2010.

DISCIPLINÆRNÆVNET FOR EJENDOMSMÆGLERE

Indklagede 2 har desuden anført, at JJ begyndte hos indklagede 2 i foråret 2006. JJ startede som salgstraineé og læste sideløbende til ejendomsmægler. JJ afsluttede sin eksamen som ejendomsmægler i december 2010 og blev ansat som ejendomsmægler hos indklagede 2. JJ blev i december 2010 flyttet til butikken i [by].

Indklagede 2 har anført, at LL var ansat hos indklagede 2 fra den 19. marts 2012 til maj 2012. LL oplyste til indklagede 2, at han var statsautoriseret ejendomsmægler, og at han havde drevet selvstændig virksomhed. LL havde glemt at oplyse indklagede 2 om, at Dansk Ejendomsmæglerforening ikke havde stillet garanti overfor Erhvervsstyrelsen (dengang Erhvervs- og Selskabsstyrelsen). LL var ikke registreret ejendomsmægler. Indklagede 2 opsagde straks LL fra hans stilling, da indklagede 2 opdagede dette.

Indklagede 2 har endvidere anført, at indklagede 2 ansatte MM den 1. marts 2013 som ejendomsmægler i indklagedes butik i [by]. MM havde haft sin ejendomsmægler autorisation deponeret siden 11. juli 2006. MM anmodede den 1. marts 2013 om genoptagelse i ejendomsmæglerregisteret.

Indklagede om daglige leder i butikkerne i [by], [by] og [by]:

Indklagede 2 har anført, at DD var daglig leder i butikken i [by] fra den 1. november 2007 til den 1. december 2010. JJ var daglig leder i butikken i [by] fra den 1. december 2010 til februar 2012. I februar 2012 blev indklagede 1 daglig leder af butikken i [by].

Indklagede 2 har desuden anført, at KK var daglig leder i butikken i [by] fra det tidspunkt, hvor han blev færdiguddannet som ejendomsmægler og blev ansat som sælger hos indklagede 2, hvilket var fra den 1. juli 2007 til den 1. januar 2013.

Indklagede 2 har desuden anført, at indklagede 1 var daglig leder i butikken i [by] fra påsken 2010 til februar 2012. LL var daglig leder i butikken fra den 19. marts 2012 til han fratrådte maj 2012.

Indklagede 2 har ligeledes anført, at butikken i [by] var uden daglig leder fra maj 2012 til 1. november 2012. Indklagede 1 valgte i perioden fra maj 2012 til den 1. november 2012, at have nogle ugentlige lukkedage i både butikken i [by] og [by], således at indklagede 1 kunne være i den butik, der havde åbent. Indklagede 2 var godt klar over, at denne løsning ikke var optimal.

Indklagede 2 har derudover anført, at indklagede 2 valgte at lukke butikken i [by] den 1. november 2012.

Indklagede 2 har endvidere anført, at indklagede 2 vil åbne butikken i [by] igen, så snart MM har fået genoptaget sin registrering i ejendomsmæglerregisteret.

Indklagede 2 har endvidere gjort gældende, at indklagede 2 altid har gjort sit yderste for at overholde lovens krav. De seneste år, hvor indklagede 2 har måtte skære kraftigt ned på personale, kan indklagede 2 godt se, at indklagede 2 har været sårbar i forbindelse med opsigelse.

Disciplinærnævnets begrundelse og resultat:

DISCIPLINÆRNÆVNET FOR EJENDOMSMÆGLERE

Disciplinærnævnet behandler klager over ejendomsmægleres tilsidesættelse af de pligter, der følger af lov om omsætning af fast ejendom jf. lov om omsætning af fast ejendom § 29a, stk. 3

Indklagede 1 har ikke været ejendomsmægler på den pågældende sag, og indklagede 1 har derfor ikke tilsidesat de pligter, som følger af lov om omsætning af fast ejendom.

Nævnet frifinder derfor indklagede 1.

Disciplinærnævnet behandler endvidere klager over ejendomsmæglervirksomheden, såfremt der påhviler ejendomsmæglervirksomheden et selvstændigt ansvar eller medansvar for den ansatte ejendomsmæglers handlinger jf. lov om omsætning af fast ejendom § 29a, stk. 4.

Ifølge lov om omsætning af fast ejendom § 29a, stk. 3, kan nævnet ikke behandle klager, der alene vedrører størrelsen på ejendomsmæglerens vederlag. Disciplinærnævnet kan derfor ikke behandle klagen over fakturaen fra indklagede 2.

Det følger af bekendtgørelse om Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere § 2, stk. 1., jf. § 1, stk. 2, at nævnet behandler klager over virksomheder, der tilsidesætter de pligter som følger af lov om omsætning af fast ejendom, forskrifter udstedt heraf og god ejendomsmæglerskik.

Nævnet kan tage stilling til, om det er i overensstemmelse med god ejendomsmæglerskik at opkræve et beløb uden at fremlægge dokumentation herfor.

Nævnet bemærker, at det følger af formidlingsaftalen af 7. januar 2011 pkt. 13, at klager skal betale for udgifterne til indhentelse af dokumentation herunder oplysningsskema, tingbogsattest mv. I formidlingsaftalen pkt. 4 og pkt. 10.3 står, at de skønnede udgifter til dokumentation er på kr. 2.950, og udgifterne betales som vederlag efter regning jf. lov om omsætning af fast ejendom § 10 jf. formidlingsbekendtgørelsen § 11. Klager har skrevet under på formidlingsaftalen og accepteret at betale et beløb til indklagede 2 på kr. 2.950 for dokumentationsudgifter.

Nævnet finder det ikke i strid med god ejendomsmæglerskik, at indklagede 2 opkrævede kr. 2.950 for dokumentationsudgifter, idet klager har accepteret at ville betale dette beløb i henhold til den underskrevne formidlingsaftale af 7. januar 2011.

Nævnet finder, at dialogen omkring betalingen af fakturaen og indklagede 2's bemærkninger om udgifterne til salget af klagers ejendom, er at betegne som en almindelig diskussion mellem parterne. Indklagede 2's opførelse kan ikke betegnes som værende i strid med god ejendomsmæglerskik.

Nævnet kan ikke tage stilling til spørgsmålet om, hvorvidt parterne ofte har været i dialog med hinanden eller ej, da parterne er fremkommet med modstridende forklaringer. Nævnet må derfor afvise at tage stilling til dette klagepunkt.

Nævnet kan heller ikke tage stilling til spørgsmålet, om indklagede 2 havde forklaret klager om sikkerhedsproceduren omkring udlevering af materiale efter

DISCIPLINÆRNÆVNET FOR EJENDOMSMÆGLERE

samarbejdets ophør, idet parterne er fremkommet med modstridende forklaringer.

Nævnet finder, at klager som følge af opsigelsen af samarbejdet mellem klager og indklagede 2 straks havde krav på at få udleveret sin nøgle samt skøde. Indklagede 2 kunne fremsende nøglen samt skødet med rekommanderet post, og dermed sikre sig, at klager modtog dette materiale.

Det lægges til grund, at klager flere gange anmodede indklagede 2 om at aflevere nøgler og skøde til klager. Indklagede 2 har ikke efterkommet denne anmodning.

Disciplinærnævnet finder, at indklagede 2 har handlet i strid med god ejendomsmægleretik ved at undlade at sende klageren nøglen samt skødet efter at være opfordret hertil af klager.

Registrerede ejendomsmæglere:

Det følger af lov om omsætning af fast ejendom § 25, stk. 1., at det alene er personer, der er optaget i det offentlige ejendomsmæglerregister, som må benytte betegnelsen ejendomsmægler.

En person, der ikke er optaget i det offentlige ejendomsmæglerregister må ikke bruge betegnelsen ejendomsmægler jf. lov om omsætning af fast ejendom § 25, stk. 1, 3 pkt. Dette gælder, uanset om personen har taget uddannelsen til ejendomsmægler. Det afgørende er, om personen formelt er optaget i det offentlige ejendomsmæglerregister.

Det følger af indklagede 2's hjemmeside af 14. august 2012, 18. december 2012 og af 7. januar 2013, at KK benytter sig af titlen statsautoriseret ejendomsmægler. Ifølge Erhvervsstyrelsens ejendomsmæglerregister har KK aldrig været registreret ejendomsmægler. Det er indklagede 2's ansvar at sikre sig, at personer der kalder sig statsautoriseret ejendomsmægler på indklagede 2's hjemmeside, er registreret i det offentlige ejendomsmæglerregister. Indklagede 2 har derfor overtrådt lov om omsætning af fast ejendom jf. § 25, stk. 1. jf. § 29a, stk. 4.

Det følger af e-mail af 7. januar 2011, at JJ benytter sig af titlen statsautoriseret ejendomsmægler i forbindelse med sin signatur som ansat hos indklagede 2. Ifølge Erhvervsstyrelsens ejendomsmæglerregister har JJ aldrig været registreret ejendomsmægler. Det er indklagede 2, der har ansvaret for, at personer som kalder sig statsautoriseret ejendomsmægler i forbindelse med deres ansættelse hos indklagede 2, er registreret i det offentlige ejendomsmæglerregister. Indklagede 2 har derfor overtrådt lov om omsætning af fast ejendom jf. § 25, stk. 1, jf. § 29a, stk. 4.

Nævnet skal bemærke, at indklagede 2 har skrevet på sin hjemmeside, at kunderne vil blive mødt af en "mægler". Begrebet "mægler" er en forkortelsen af ordet ejendomsmægler. Klager har derfor en berettiget forventning om, at klager vil blive betjent af en registreret ejendomsmægler hos indklagede 2. Klager er ikke blevet betjent af en registreret ejendomsmægler, idet EE ikke er registreret ejendomsmægler. Indklagede 2 har haft en pligt til at gøre klager opmærksom på dette.

DISCIPLINÆRNÆVNET FOR EJENDOMSMÆGLERE

Nævnet finder, at det er indklagede 2's ansvar at sikre sig, at ansatte hos indklagede 2 ikke udgiver sig for at være ejendomsmæglere uden at være berettiget hertil. Dette er i strid med lov om omsætning af fast ejendom § 25, stk. 1, og indklagede 2 har et medansvar for denne overtrædelse jf. lov om omsætning af fast ejendom § 29a, stk. 4.

Indklagede 2 bærer ansvaret for at medarbejdere i indklagede 2's virksomhed har benyttet sig af betegnelsen ejendomsmægler, selvom de ikke var registreret i det offentlige ejendomsmæglerregister. Indklagede 2 har derfor overtrådt lov om omsætning af fast ejendom § 25, stk. 1, jf. § 29a, stk. 4.

Indklagede 2 har oplyst, at indklagede 2 har ansat MM som ejendomsmægler den 1. marts 2013. Ifølge Erhvervsstyrelsens ejendomsmæglerregister er MM blevet genoptaget i ejendomsmæglerregisteret den 20. marts 2013.

Det følger af indklagede 2's hjemmeside af 12. marts 2013, at indklagede 2 har ansat ejendomsmægler NN. NN har været registreret i det offentlige ejendomsmæglerregisteret siden 3. januar 2007.

Daglig leder i butikkerne:

Ifølge lov om omsætning af fast ejendom § 8, stk. 5, kan en ejendomsmægler-virksomhed udøves fra et eller flere forretningssteder. Hver enkelt butik skal være ledet af en ejendomsmægler eller advokat. Hvis en ejendomsmæglervirksomhed har flere butikker, skal hver enkelt butik være ledet af en ejendomsmægler eller en advokat, som skal have denne opgave som sin hovedbeskæftigelse. Den person som leder én ejendomsmæglerbutik må ikke samtidig være leder af en anden ejendomsmæglerbutik.

Det følger af lov om omsætning af fast ejendom § 25, stk. 1, 2 og 3 pkt., at det alene er personer, der er registreret i det offentlige ejendomsmæglerregister, som har ret til at bruge betegnelsen ejendomsmægler.

Dette medfører, at en daglig leder i en ejendomsmæglerbutik skal være registreret ejendomsmægler eller advokat jf. lov om omsætning af fast ejendom § 8, stk. 5, jf. § 25, stk. 1.

Nævnet bemærker, at ejendomsmæglervirksomheden bærer ansvaret for at en daglig leder opfylder de lovmæssige krav for at kunne anvende titlen daglig leder jf. lov om omsætning af fast ejendom § 8, stk. 5., jf. § 29a, stk. 4.

Indklagede 1 har i perioden fra maj 2012 til november 2012 ageret som daglig leder i indklagede 2's ejendomsmæglerbutik i [by] samt [by] ved at have nogle ugentlige lukkedage i begge butikker, således at indklagede 1 kunne være i den butik, der havde åbent.

En person må ifølge lov om omsætning af fast ejendom § 8, stk. 5, 3 pkt. ikke være daglig leder i 2 butikker i samme periode. Indklagede 2 har derfor overtrådt lov om omsætning af fast ejendom jf. § 8, stk. 5, 3 pkt., jf. § 29a, stk. 4. Nævnet har lagt til grund, at indklagede 1 har været daglig leder i butikken i [by] fra maj 2012 til november 2012.

DISCIPLINÆRNÆVNET FOR EJENDOMSMÆGLERE

Nævnet har ligeledes lagt til grund, at der ikke har været en daglig leder i butikken i [by] fra maj 2012 til november 2012.

KK har været daglig leder hos indklagede 2 i [by] siden sin ansættelse som sælger fra den 1. juli 2007 til den 1. januar 2013. KK har ikke været registreret ejendomsmægler i denne periode. KK har derfor ikke opfyldt de lovmæssige krav til at kunne være daglig leder af indklagede 2's butik i [by]. Indklagede 2's butik i [by] har reelt været uden daglig leder i 5 år og 5 måneder. Indklagede 2 har derfor overtrådt lov om omsætning af fast ejendom jf. § 8, stk. 5, 2 pkt., jf. § 25, stk. 1., jf. § 29a, stk. 4.

LL har været daglig leder i indklagede 2's butik i [by] fra den 19. marts 2012 til maj 2012. LL har ikke været registreret ejendomsmægler i denne periode. LL har derfor ikke opfyldt de lovmæssige krav til at kunne være daglig leder af indklagede 2's butik i [by].

Indklagede 2's butik i [by] har været uden daglig leder i perioden fra maj 2012 til november 2012. Da LL ikke har været registreret ejendomsmægler, har butikken i [by] reelt været uden daglig leder i en periode på 8 måneder. Det fremgår af lov om omsætning af fast ejendom § 8, stk. 5, 2 pkt., at hvert forretningssted skal have en daglig leder. Indklagede 2 har derfor overtrådt lov om omsætning af fast ejendom jf. § 8, stk. 5, 2 pkt., jf. § 25, stk. 1., jf. § 29a, stk. 4.

Indklagede har fortalt nævnet, at indklagede har lukket butikken i [by] den 1. november 2012. Det fremgår af indklagedes hjemmeside af 7. januar 2013, 8. februar 2013, 14. februar 2013, 26. februar 2013, og af 12. marts 2013, at indklagede 2's butik i [by] har åbent mandag, fredag, lørdag og søndag. Indklagede 2's hjemmeside sender dermed et signal til forbrugeren om, at butikken i [by] fortsat har åbent.

JJ har været daglig leder i indklagede 2's butik i [by] fra den 1. december 2010 til februar 2012. JJ har i denne periode ikke været registreret ejendomsmægler. JJ har derfor ikke opfyldt de lovmæssige krav til at kunne være daglig leder i indklagede 2's butik i [by]. Indklagede 2's butik i [by] har reelt været uden daglig leder i en periode på 1 år og 2 måneder. Indklagede 2 har derfor overtrådt lov om omsætning af fast ejendom jf. § 8, stk. 5, 2. pkt., jf. § 25, stk. 1., jf. § 29a, stk. 4.

Disciplinærnævnet finder derfor, at indklagede 2 gentagne gange har overtrådt reglerne om daglig leder jf. lov om omsætning af fast ejendom § 8, stk. 5., jf. § 25, stk. 1, jf. § 29a, stk. 4.

Som følge af ovenstående forhold pålægges indklagede 2, SS v/CC, en bøde på kr. 175.000 jf. lov om omsætning af fast ejendom § 29b, stk. 4.

Nævnet har ved bødens fastlæggelse lagt vægt på, at der er tale om gentagne overtrædelser over flere år af lov om omsætning af fast ejendom § 8, stk. 5. samt lov om omsætning af fast ejendom § 25, stk. 1. Nævnet har ligeledes lagt vægt på, at overtrædelserne vedrører 3 butikker, samt at der er tale om lange perioder, hvor butikkerne har været ledet af en person, der ikke har opfyldt betingelserne til at have betegnelsen daglig leder.

DISCIPLINÆRNÆVNET FOR EJENDOMSMÆGLERE

Nævnet har ligeledes lagt vægt på, at indklagede 2 gentagne gange ikke har sikret sig at ansatte hos indklagede 2, der har benyttet sig af titlen ejendomsmægler, har været berettiget hertil. Nævnet har derudover lagt vægt på, at indklagede 2 bærer ansvaret for, at medarbejdere i indklagede 2's virksomhed har benyttet sig af betegnelsen ejendomsmægler, selvom de ikke var registeret i det offentlige ejendomsmæglerregister.

Thi bestemmes

Indklagede 2, SS v/CC, tildeles en bøde på kr. 175.000.

Indklagede 1, CC, frifindes

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

Mikael Sjöberg