

DISCIPLINÆRNÆVNET FOR EJENDOMSMÆGLERE

Den 19. juni 2013

blev der i sag 184-2012

KK

mod

Ejendomsmæglerfirmaet AA A/S

afsagt sålydende

Kendelse

Ved e-mail af 19. juni 2012 har KK indbragt ejendomsmæglerfirmaet AA A/S og ejendomsmægler YY for Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere. Klagerne har efterfølgende trukket deres klage over ejendomsmægler YY tilbage.

Klagen drejer sig bl.a. om, hvorvidt indklagede ejendomsmæglerfirma har handlet i strid med lov om omsætning af fast ejendom og god ejendomsmæglerskik, ved at tage klagernes ejendom af internettet, selvom klagerne havde underskrevet en aftale om forlængelse af formidlingsaftalen samt ved at opkræve markedsføringsudgifter løbende, selvom der var aftalt andet.

Sagens omstændigheder:

Den 2. februar 2011, fremsendte klagerne en e-mail til indklagedes ejendomsmægler, hvoraf det bl.a. fremgik: *"Ved gennemlæsning af formidlingsaftalen er jeg faldet over et par ting:*

[...]

En anden ting vedrører "udlæg til tredjemand" på i alt 17.536,88 kr:

- Der står, at de bl.a. forfalder ved opsigelse eller udløb af formidlingsaftalen. Vil det sige, at der uanset om huset er solgt indenfor de næste 6 måneder vil forfalde det beløb?*
- Vil "udlæg til tredjemand" forfalde når aftalen opsiges af ejendomsmægler?"*

Den 3. februar 2011 fremsendte indklagedes ejendomsmægler en e-mail til klagerne, hvoraf det bl.a. fremgik: *"Udlæggende forfalder til betalingen når vi stopper samarbejdet dvs. ikke efter den første periode på 6. måneder men først når en af parterne siger stop hvornår det end måtte være.."*

Den 4. februar 2011 indgik klagerne formidlingsaftalen med indklagede. Aftalen var gældende i 6 måneder, og der var aftalt resultatafhængigt vederlag, dog med betaling for udlæg til tredjemand, markedsføring og dokumentation ved salg/opsigelse eller udløb af aftalen. Det fremgik endvidere af formidlingsaftalens pkt. 13, at indklagede viderefakturerede månedsvis sælger de udlæg, som indklagede havde haft til annoncering af ejendommen i den forudgående måned.

DISCIPLINÆRNÆVNET FOR EJENDOMSMÆGLERE

Den 3. juli 2011 indgik klagerne og indklagede en aftale om forlængelse af formidlingsaftalen på tre måneder. Denne forlængelse blev sendt direkte til indklagedes kontor.

Den 2. september 2011 fremsendte en medarbejder hos indklagede en e-mail til klagerne, hvoraf det bl.a. fremgik: *"Jeres nuværende formidlingsaftale med [...] om salg af ovennævnte ejendom udløber den 3. oktober 2011. Det er vigtigt, at I i god tid inden udløbsdagen returnerer forlængelsesaftalen i dateret og underskrevet stand.*

[...]

Ifølge en afgørelse fra Klagenævnet for Ejendomsformidling må der ikke være et tidsmæssigt "slip" mellem på den ene side udløbet af formidlingsaftalen og på den anden side forlængelsen af formidlingsaftalen.

Derfor er det vigtigt, at vi har modtaget forlængelsen af formidlingsaftalen senest på dagen for udløbet af den nuværende formidlingsaftale. Hvis dette ikke sker, er konsekvensen ifølge Klagenævnet for Ejendomsformidling, at formidlingsaftalen og dermed salgsaftalen stopper. En følge heraf er, at sagen afsluttes iht. formidlingsaftalen.

Det betyder, at boligen fjernes fra [...] hjemmeside, salgslister mv., at sagen skal afregnes samt at boligen herefter først kan sættes til salg hos [...] igen, når der er indgået en ny formidlingsaftale".

Den 20. september 2011 indgik klagerne og indklagedes ejendomsmægler endnu en aftale om forlængelse af formidlingsaftalen på tre måneder. Denne aftale blev underskrevet og afleveret til indklagedes ejendomsmægler ved et privat møde hos klagerne. Denne aftale kom dog aldrig frem til indklagedes kontor.

Den 3. oktober 2011 udløb formidlingsaftalen, idet indklagedes kontor ikke havde modtaget forlængelsen fra indklagedes ejendomsmægler. Da der ikke lå en forlængelse af formidlingsaftalen på indklagedes kontor, iværksatte de en automatisk afslutning af sagen.

Den 17. oktober 2011 fremsendte indklagede en faktura til indklagede på kr. 5.002,00. Fakturaen dækkede over tre tidligere fakturaer.

Samme dag fremsendte klagerne en e-mail til indklagedes ejendomsmægler, hvoraf det bl.a. fremgik: *"Vi har forstået på vort sidste møde, at der blev aftalt at der blev afregnet når sommerhuset ved salg af huset. Og at det ikke kunne overstige de 17.000 kr. Så vi betragter nedenstående som en fejl".*

Den 19. oktober 2011 fremsendte indklagede ejendomsmægler en e-mail til klagerne hvoraf det bl.a. fremgik: *"De øvrige udlæg bliver først afregnet ved salg eller stop af aftalen.*

Udgifter til markedsføring bliver løbende afregnet, jeg kan så forstå at dette ikke har været sket.

Vi har aftalt, at vi ikke foretager yderligere markedsføring i de trykte medier, dette betyder også at der ikke kommer yderligere regninger der vedrører dette.

DISCIPLINÆRNÆVNET FOR EJENDOMSMÆGLERE

De beløb der kommer til afregning i forbindelse med et manglende salg eller opsigelse af formidlingsaftalen, er pkt. 5.2.2 og 6 i salgsbudgettet. Henholdsvis 17.536,88,00 kr. og 2.725,00 kr."

Den 26. oktober 2011 fremsendte klagerne en e-mail til indklagedes ejendomsmægler, hvoraf det bl.a. fremgik: *"Tilfældigvis ville jeg sende et link til vores sommerhus til en veninde. Jeg opdager så til vores forbavselse, at "siden ikke eksisterer længere". [...] Derudover er vi også utilfredse med, at der ikke er et til salg skilt ved vejen, så ad den vej får potentielle kunder heller ikke at vide, at huset er til salg.*

Vi kan med god grund ikke betale for markedsføring, når vores sommerhus ikke er søgbar på jeres hjemmeside og der heller ikke er muligt at komme på via Bolognsiden.dk."

Den 27. oktober fremsendte indklagedes ejendomsmægler en e-mail til klagerne, hvoraf det bl.a. fremgik: *"Jeg har undersøgt hvad der er sket i forbindelse med sommerhuset, det er tilsyneladende sket en forsinkelse ved Post Danmark. Den underskrevne formidlingsaftale er aldrig kommet frem til kontoret. Jeg har vedhæftet en kopi, hvis I underskriver i dag og returnere den på fax eller mail ligger (...) den online med det samme.*

Retningslinjerne fra DE forskriver, at vi skal tage aftalen af, når der ikke foreligger en gyldig aftale."

Samme dag, fremsendte klagerne en e-mail til indklagedes ejendomsmægler, hvoraf det bl.a. fremgik: *"Jeg syntes det er kritisabelt at I piller sagen af uden at give os besked om det. Jeg ser heller ikke noget om det i formidlingsaftalen.*

Jeg kiggede også formidlingsaftalen igennem ift. markedsføring. Jeg kan ikke se et punkt om løbende udgifter til annoncering."

Senere samme dag fremsendte indklagedes ejendomsmægler en e-mail til klagerne, hvoraf det bl.a. fremgik: *"Jeg har vedhæftet den originale formidlingsaftale, det fremgår af pkt. 13 afsnit 4 at der videre faktureres for annonceringsudgiften.*

Kontoret skal have originalen på kontoret, derfor fremsendes den med postdanmark, kontoret køre en fast procedure hvilket fremgår af den vedhæftede mail fra min kollega".

Den 30. november 2011 fremsendte indklagedes ejendomsmægler en e-mail til klagerne, hvoraf det bl.a. fremgik: *"I modtager en e mail fra [...] dette er en påmindelse om forlængelse af aftalen, det er korrekt at vi herefter på et møde indgår en forlængelse på 3 måneder dette sker pr. 20.09. Det er også korrekt at denne ikke kommer frem til kontoret.*

I forbindelse med at formidlingsaftalen ikke kommer frem til kontoret påbegyndes en automatisk afslutning af sagen, jf. mailen af 03.09. Her tages sagerne offline og der udarbejdes afregninger. Jeg har oplyst jer telefonisk, at i kan se bort fra afregningen. Jeg oplyser at vi skal have en gyldig formidlingsaftale liggende, det er ikke nok at jeg blot er bekendt med at I har underskrevet, og det er beklaget den fejl der er sket.

DISCIPLINÆRNÆVNET FOR EJENDOMSMÆGLERE

[...]

Det er korrekt at vi tager sagen offline, dette sker da kontoret i har modtaget forlængelsen på skrift, dette sker i øvrigt efter DE (Dansk Ejendomsmæglerforening) retningslinjer".

Den 2. november 2011 fremsendte indklagedes ejendomsmæglervirksomhed en e-mail til klagerne, hvoraf det bl.a. fremgik:

"Jeg fremsender i overensstemmelse med formidlingsaftalen en faktura dækkende vores udlæg i anledning af salgsbestræbelserne vedrørende ejendommen".

Den vedhæftede faktura lød på kr. 19.270,75.

Den 21. januar 2012 fremsendte indklagede endnu et brev vedlagt fakturaen.

Den 30. marts 2012 fremsendte indklagede en rykker på fakturaen.

Den 24. maj 2012 fremsendte indklagede 2. rykker vedrørende fakturaen.

Parternes bemærkninger:

Klagerne har bl.a. anført, at da de helt tilfældigt d. 1. november 2011 søger på internettet efter en annonce på sommerhuset, finder de ud af, at sommerhuset ikke længere er annonceret på indklagedes hjemmeside. Endvidere var der ikke sat et salgsskilt op ved sommerhuset, så potentielle købere kunne ikke finde oplysninger om, at huset var til salg. Indklagede har dermed fjernet huset fra internettet, uden at gøre klagerne opmærksomme herved.

Klagerne har endvidere anført, at sommerhuset derved ikke var søgbart på indklagedes egen hjemmeside og heller ikke på andre boligsider, som f.eks. Boligseiden.dk.

Klagerne har dertil anført, at indklagedes ejendomsmægler havde fået forlængelsen af aftalen udleveret af klagerne, men at denne aldrig er kommet frem til kontoret. Indklagede har således en praksis om at lukke annoncer ned, når der ikke er modtaget en underskrevet forlængelse af formidlingsaftalen.

Klagerne har endvidere oplyst, at de var af den overbevisning, at der helt klart er givet udtryk for, at der ikke ville forfalde betaling, før huset var solgt. Klagerne finder det misledende, at indklagede ikke entydigt og tydeligt har gjort opmærksom på, at der var løbende markedsføringsudgifter.

Klagerne har anført, at indklagede således har gjort graverende fejl og disse forhold gjorde, at klagerne ønskede at komme ud af aftalen uden at skulle betale for at ophæve samarbejdet.

Klagerne har dertil anført, at de syntes, det er helt urimeligt at skulle betale kr. 20.261,88 for indklagedes håndtering af salgsarbejdet. Klagerne er bestemt af den opfattelse, at de burde kunne komme ud af aftalen omkostningsfrit, idet indklagede har begået graverende fejl og ikke oplyser kunden entydigt om, hvilke omkostninger der reelt er forbundet med salgsaftalen.

DISCIPLINÆRNÆVNET FOR EJENDOMSMÆGLERE

Indklagede har bl.a. anført, at klagerne udleverede en forlængelse af formidlingsaftalen til indklagedes ejendomsmægler, som på daværende tidspunkt var ansvarlig for Aarhus/Østjylland og dermed også klagerens ejendom. Denne ejendomsmægler er efter sagens opståen blevet opsagt fra indklagedes virksomhed.

Indklagede har endvidere anført, at i forbindelse med indklagedes ejendomsmæglers fremsendelse pr. post til indklagedes back-office på Fyn, er forlængelsen af formidlingsaftalen beklageligvis blevet væk i posten, således at indklagedes kontor ikke var i besiddelse af en gyldig formidlingsaftale. Ved en fejl blev dette forhold ikke opdaget og ikke kommunikeret fra indklagedes ejendomsmægler til back-office kontoret.

Indklagede har dertil oplyst, at da der ikke forelå en gyldig formidlingsaftale og i overensstemmelse med indklagedes interne procedurer, blev ejendommen den 18. oktober 2011 fjernet fra internettet. Indklagede fremsendte samme dag en intern e-mail til alle indklagedes ejendomsmæglere og oplyste om, hvilke sager der var taget af internettet. Indklagedes ejendomsmæglere reagerede desværre ikke på denne e-mail.

Indklagede har endvidere anført, at klagerne den 26. oktober 2011 fremsendte en e-mail til indklagedes ejendomsmægler, hvori klagerne gjorde opmærksom på forholdet. Ejendommen har således kun været taget af internettet i 8 dage, fra den 18. oktober 2011 til den 26. oktober 2011.

Indklagede har desuden oplyst, at indklagede og indklagedes ejendomsmægler tilbød klagerne at underskrive en ny formidlingsaftale, således at ejendommen kunne sættes på internettet igen. Dette ønskede klagerne imidlertid ikke, da de ikke ønsker at fortsætte samarbejdet.

Indklagede har endvidere anført, at de har nogle standardiserede procedurer, som gør, at der altid og uden undtagelse skal foreligge en gyldig formidlingsaftale på alle sager i indklagedes back-office. Hvis der ikke gør dette, bliver sagen taget af internettet. Dette beskrives også meget grundigt i indklagedes forlængelsesskrivelse til klagerne af 2. september 2011.

Indklagede har anført, at det som tidligere nævnt var indklagedes ejendomsmægler, som ikke reagerede på fejlen, og der var derfor ikke andre hos indklagede, der havde haft en chance for at fange fejlen. Såfremt klagerne ikke selv havde opdaget at ejendommen var fjernet fra internettet, ville indklagede have lavet en slutfregning inden for kort tid, hvorved "fejlen" ville have været opdaget.

Indklagede har desuden anført, at det fremgår af formidlingsaftalen, at udlæg skal betales løbende for så vidt angår annonceringsudlæg hhv. ved aftalens udløb for så vidt angår øvrige udlæg. Dette har imidlertid aldrig været et problem før.

Indklagede har dog oplyst, at indklagedes ejendomsmægler har svaret i modstrid med indklagedes formidlingsaftale, hvilket indklagedes ejendomsmægler ikke har gjort indklagedes bogholder opmærksom på, hvilket har været årsagen til, at klagerne er blevet faktureret for annonceringsudlæg løbende.

Indklagede har til sidst anført, at de ingen praksis har om ikke at sætte til salg skilt op, da de har opsat skilte på over 100 ejendomme rundt om i Danmark.

DISCIPLINÆRNÆVNET FOR EJENDOMSMÆGLERE

Disciplinærnævnets begrundelse og resultat:

Ifølge lov om omsætning af fast ejendom § 29 a, stk. 3, kan nævnet ikke behandle klager, der vedrører størrelsen af en ejendomsmæglers vederlag.

Nævnet kan således ikke tage stilling til, hvorvidt de indklagede kan opkræve vederlag eller ej samt størrelsen på et eventuelt vederlag.

Disciplinæransvaret er som udgangspunkt personligt og påhviler den ejendomsmægler, der har udført – eller undladt at udføre – det arbejde, som mægleren er forpligtet til iht. lov om omsætning af fast ejendom, herunder god ejendomsmægleretik.

Et selvstændigt ansvar eller medansvar for virksomheden kan bl.a. udspringe af, at en ejendomsmægler har fulgt instrukser fra virksomheden, som ikke er i overensstemmelse med loven, forskrifter udstedt i medfør af loven eller god ejendomsmægleretik.

Ifølge det foreliggende har indklagedes ejendomsmægler ikke fulgt instrukser fra indklagede, men har i stedet handlet imod formidlingsaftalen og virksomhedens praksis.

Nævnet finder derfor ikke på det foreliggende grundlag at kunne pålægge ejendomsmæglervirksomheden AA A/S et ansvar.

På baggrund af ovenstående, frifindes indklagede ejendomsmæglervirksomhed.

Thi bestemmes

Indklagede ejendomsmæglervirksomhed, AA A/S, frifindes.

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

Mikael Sjöberg