Den 16. april 2018
har Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere

i sag 404 – 17/00689

AA og BB

mod

Ejendomsmægler CC
[adresse]
[adresse]

og

Ejendomsmæglervirksomheden DD
[adresse]
[adresse]

afsagt sålydende

Kendelse

Sagens baggrund:

Ved e-mail af 10. marts 2017 har AA og BB indbragt ejendomsmægler CC og ejendomsmæglervirksomheden DD 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 og 25, samt god ejendomsmæglerskik ved at have iværksat aktiviteter i forbindelse med salget, som ikke var aftalt med klagerne og ved ikke at imødekomme klagernes ønske om indsigt i og dokumentation for de omkostninger, indklagede havde i forbindelse med markedsføringen af ejendommen, samt indklagedes håndtering af deponerede midler.

Sagens omstændigheder:

Klagerne var ejere af ejendommen [vejnavn og nummer], [postnummer] [by].

Den 20. november 2016 indgik klagerne og indklagede en formidlingsaftale ved et møde hos DD. Inden denne formidlingsaftale havde klagernes ejendom tidligere været sat til salg hos en anden ejendomsmægler.

Indklagede ejendomsmægler CC var anført som den ansvarlige ejendomsmægler. CC er ligeledes indehaver af DD.

Ved mødet, hvor formidlingsaftalen blev indgået, blev det mellem klagerne og indklagede drøftet, hvorvidt der skulle tages nye billeder af ejendommen, eller om klagernes egne billeder skulle benyttes indtil efter den foranstående jul. Det blev aftalt, at der skulle tages nye billeder. Parterne er dog uenige om, hvornår billederne skulle tages. Indklagede bestilte en fotograf, som dog på klagernes opfordring blev afbestilt igen den 28. november 2016.

Ejendommen blev udbudt til en kontantpris på kr. 2.295.000,-. Det samlede vederlag inkl. markedsføring og udlæg blev aftalt til kr. 92.590,- inkl. moms.

Om betalingen af vederlaget fremgår følgende i formidlingsaftalen:

6.2. Betaling
Nedenfor angives den samlede betaling til ejendomsmægler ved henholdsvis salg, opsigelse og evt. udløb.

Sælger gøres opmærksom på, at evt. udgifter vedrørende finansiering og berigtigelse m.v. fremgår af salgsbudgettets afsnit 2 "Udgifter vedrørende finansiering og berigtigelse m.v."

Betaling ved salg af ejendommen.

Ved salg af ejendommen betales der for samtlige af de udførte ydelser, angivet i pkt. 6.1.

I alt kr. 92.590,00

Beløbet forfalder til betaling ved købsaftalens indgåelse.

Betaling ved opsigelse af formidlingsaftalen

Ved opsigelse af formidlingsaftalen betales for de frem til opsigelsen udførte ydelser.

Beløbet forfalder til betaling ved opsigelse.

Betaling ved udløb af formidlingsaftalen

Ved udløb af formidlingsaftalen betales for Det er aftalt, at sælger - i tilfælde af, at det mod forventning ikke lykkes [redacted] at formidle et salg af ejendommen inden aftalens udløb - alene skal betale kr. 5.000,- incl. moms til delvis dækning af [redacted] vederlag anført i punkt 6.1.

Sælger refunderer herudover de udlæg som [redacted] har haft til indhentelse af dokumentation jf. punkt 6.1., mod at få udleveret den pågældende dokumentation.

Beløbet forfalder til betaling ved udløb.

Af formidlingsaftalen fremgik bl.a. følgende om markedsføring:

Markedsføring				
Professionel fotografering, incl. køkkendesigner	kr.	2.360,00	kr.	2.950,00
Blå himmelgaranti	kr.	396,00	kr.	495,00
Mastefoto	kr.	600,00	kr.	750,00
Opmåling og rentegning	kr.	1.080,00	kr.	1.350,00
Luksus salgsopstilling	kr.	1.396,00	kr.	1.745,00
Internet ([redacted] og boligsiden.dk), incl billedredigering og upload	kr.	5.400,00	kr.	6.750,00
Butiksudstilling, incl. Bolig TV	kr.	620,00	kr.	775,00
Køberdatabase	kr.	3.800,00	kr.	4.750,00
Åbent hus med tilmelding	kr.	780,00	kr.	975,00
Markedsføringspakke 2, se særskilt bilag	kr.	3.960,00	kr.	4.950,00
Online - Boligfilm	kr.	1.940,00	kr.	2.425,00
Online - Google internetann. (1 md)	kr.	2.700,00	kr.	3.375,00
Online - Fremhævet annoncering på [redacted] (1 md)	kr.	560,00	kr.	700,00
Online - Samlerabat	kr.	-800,00	kr.	-1.000,00
I alt markedsføring	kr.	24.792,00	kr.	30.990,00

(…)

Ønsket markedsføringspakke:
__ Pakke 1 - kr. 2.950,- incl. moms
(indeholder 3 annoncer med ialt 7 moduler i Boligmarkedet)
_X_ Pakke 2 - kr. 4.950,- incl. moms
(indeholder 5 annoncer med ialt 14 moduler i Boligmarkedet)

Ønskede tilvalg:
__ Livsstilsbilleder - kr. 400,- incl. moms
__ Lokationsfoto - kr. 400,- incl. moms
__ Luftfoto - kr. 1.975,- incl. moms
__ Aftenfoto - kr. 2.495,- incl. moms
__ 3D model af indretningstegning - kr. 795,- incl. moms
__ Udendørs omfotografering, incl. blå himmel - kr. 695,- incl. moms
__ Udendørs A-skilt ved butik - kr. 525,- incl. moms

Den 8. december 2016 modtog klagerne en salgsopstilling og et salgsbudget fra indklagede. Samme dag påbegyndte indklagede markedsføringen af ejendommen.

Af salgsbudgettet fremgik følgende om markedsføringen:

3.2. Ejendomsmæglerens markedsføring, jf. formidlingsaftalens afsnit 6.1				
Professionel fotografering, incl. køkkendesigner	kr.	2.360,00	kr.	2.950,00
Blå himmelgaranti	kr.	396,00	kr.	495,00
Mastefoto	kr.	600,00	kr.	750,00
Opmåling og rentegning	kr.	1.080,00	kr.	1.350,00
Luksus salgsopstilling	kr.	1.396,00	kr.	1.745,00
Internet [redacted]og boligsiden.dk), incl billedredigering og upload	kr.	5.400,00	kr.	6.750,00
Butiksudstilling, incl. Bolig TV	kr.	620,00	kr.	775,00
Køberdatabase	kr.	3.800,00	kr.	4.750,00
Åbent hus med tilmelding	kr.	780,00	kr.	975,00
Markedsføringspakke 2, se særskilt bilag	kr.	3.960,00	kr.	4.950,00
Online - Boligfilm	kr.	1.940,00	kr.	2.425,00
Online - Google internetann. (1 md)	kr.	2.700,00	kr.	3.375,00
Online - Fremhævet annoncering på [redacted](1 md)	kr.	560,00	kr.	700,00
Online - Samlerabat	kr.	-800,00	kr.	-1.000,00
Markedsføring i alt Beløbet overføres inkl. moms til afsnit 1.2.	kr.	24.792,00	kr.	30.990,00

Den 3. januar 2017 blev huset første gang fremvist til de senere købere.

Den 15. januar 2017 blev huset for anden gang fremvist til de senere købere. Efterfølgende blev der indledt en forhandling om ejendommen.

Den 23. januar 2017 blev købsaftalen underskrevet af køber.

Den 24. januar 2017 blev der afholdt underskriftsmøde mellem klagerne og indklagede. Under mødet blev købsaftale og salgsprovenu gennemgået. Handlen var betinget af, at både købers og klagernes rådgiver kunne godkende handlen.

Den 6. februar 2017 blev handlen godkendt af købers rådgiver.

Den 9. februar 2017 blev handlen ligeledes godkendt af klagernes rådgiver.

Ejendommen blev solgt til en kontantpris på kr. 2.225.000,-, hvoraf kr. 95.000,- blev deponeret hos DD. Efter handlen modregnede DD deres tilgodehavende på kr. 92.590,- i købernes deponering og overførte det resterende beløb på kr. 2.410,- til klagerne.

Den 10. februar 2017 gjorde klagerne indsigelse over indklagedes modregning:

> Jeg formoder, at I har modregnet jeres vederlag, markedsføringomkostninger samt øvrige udlæg – tilsyneladende i alt DKK 92.590 – i de DKK 95.000 køber har deponeret som udbetaling hos Jer inden restsummen DKK 2.410 er overført til vores deponeringskonto i [redacted]
> Jeg er meget forundret over ikke at have modtaget en udspecificeret opgørelse til godkendelse – beløbets størrelse taget i betragtning – forud for transaktionens gennemførelse. Jeg forholder mig derfor kritisk til beløbets størrelse og imødeser en udspecificeret opgørelse snarest muligt (den må findes da beløbet er trukket).

Den 11. februar 2017 fremsendte indklagede en faktura over de samlede omkostninger efter klagernes anmodning. Fakturaen var dateret den 6. februar 2017:

Ejendomsmæglerens vederlag, jfr. pkt. 3.1			
Mæglersalær	60.625,00		12.125,00
Ejendomsmæglerens vederlag, i alt kr.	**60.625,00**		
Diverse			
Professionel fotografering	2.950,00		590,00
Blå himmelgaranti	495,00		99,00
Mastefoto	750,00		150,00
Opmåling og rentegning	1.350,00		270,00
Luksus salgsopstilling	1.745,00		349,00
Internet [redacted] og boligsiden.dk	6.750,00		1.350,00
Butiksudstilling inkl. Bolig TV	775,00		155,00
Køber database	4.750,00		950,00
Åbent hus med tilmelding	975,00		195,00
Markedsføringspakke	4.950,00		990,00
Online - Boligfilm	2.425,00		485,00
Online - Google internetannoncering	3.375,00		675,00
Online - Fremhævet annoncering	700,00		140,00
Online - Samlerabat		1.000,00	-200,00
Ejendomsdatarapport	475,00		95,00
Oplysninger fra e-nettet bl.a. restgældsoplysn.	500,00		100,00
Diverse, i alt kr.	**31.965,00**		

Den 13. februar 2017 afviste klagerne den af indklagede fremsendte faktura:

> Vi har nu modtaget vedhæftede faktura og jeg kan ikke acceptere omfang og indhold.
>
> Der er f.eks ikke foretaget fotografering (vi leverede alle anvendte billeder og tegninger), og jeg stiller derfor spørgsmål ved de resterende poster.
> Du viftede os om næsen med en køberdatabase med ca. 330 relevante emner da vi lavede formidlingsaftalen. Du har efterfølgende oplyst, at du har udsendt 6 (seks) opstillinger til emner i databasen. Jeg vil i den sammenhæng høre, om du fortsat finder en pris på kr. 4.750 rimelig – antallet af udsendte opstillinger taget i betragtning.
> For at sikre gennemsigtighed beder jeg dig venligst fremsende dokumentation (fakturaer fra eksterne leverandører samt indrykningsplaner) for alle afholdte omkostninger under posten diverse.
>
> Indtil sådan dokumentation foreligger, er fakturaen ikke accepteret og den resterende del af den af køber betalte udbetaling forventes overført til vores konto.

I perioden mellem den 21. februar 2017 og den 28. februar 2017 ringede klagerne og indklagede forbi hinanden ved flere lejligheder.

Den 22. februar 2017 fremsendte indklagede en kreditnota på professionel fotografering, blå himmel garanti, mastefoto, opmåling og rentegning.

Den 28. februar 2017 skrev klagerne til indklagede og anførte bl.a.:

> Vi har med tak modtaget din kreditnota for billeder og tegninger.
> Vi har mangler fortsat din skriftlige dokumentation for de resterende fakturerede markedføringsomkostninger i forbindelse med salget af [redacted]
> Ligeledes imødeser vi din stillingtagen til de blot seks udsendelser i forhold til den angivne mængde af 332 kvalificerede kundeemner fra din kundedatabase. Du forlanger trods alt kr 4.750 for ulejligheden.

Den 28. februar 2017 besvarede indklagede klagernes mail af samme dato:

> Jeg beklager selvfølgelig meget, at der fejlagtigt var faktureret for fotos i første omgang. Dette skyldes, at fotograferingen i første omgang var bestilt og aftalt. Men forholdet er nu bragt i orden. Desværre havde I ret travlt på underskriftsmødet, ellers havde I nok bemærket forholdet ved min gennemgang at salgsbudgettet.
>
> Sagens øvrige omkostninger er kørt helt efter vores indgåede aftale, så jeg er derfor meget uforstående overfor din mail.
>
> Jeg vil tillade mig at henlede din opmærksomhed på, at ejendommen blev solgt hurtigt, ikke mindst når man tager i betragtning at det har været til salg hos anden mægler tidligere, og det endda med et minimalt afslag.

Den 1. marts 2017 besvarede klagerne indklagedes mail af 28. februar 2017 og anmodede på ny om at få tilsendt dokumentation for udførte marketingsaktiviteter.

Den 10. marts 2017 blev sagen indbragt for Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere.

Parternes bemærkninger:

Klagerne

Klagerne har bl.a. anført, at indklagedes ret til et vederlag ikke anfægtes, og at klagen omhandler indklagedes ageren, og om de fakturerede marketingsomkostninger er udført.

Det blev aftalt ved indgåelse af formidlingsaftalen, at klagernes egne billeder og tegninger skulle benyttes, da ejendommen var pyntet til jul, og fotograferingen derfor måtte vente til efter nytår. Alligevel bestilte indklagede en fotograf, som klagerne måtte aflyse. Indklagede fortalte, det skyldtes fejlkommunikation hos dem.

Ved indgåelse af formidlingsaftalen blev det ligeledes aftalt, at der skulle foretages en screening af markedet, før den store marketingspakke blev sat i gang. Indklagede tilkendegav at have en forventning om, at markedet ville være afmattet grundet den forestående jul. Formidlingsaftalen indeholdt alligevel en lang række marketingsaktiviteter. Klagerne markerede derfor de aktiviteter som skulle iværksættes med det samme med en blå stjerne.

Ved indgåelsen gjorde klagerne indsigelse mod provenuberegningerne, og indklagede lovede at rette op på det. Problemer med systemet gjorde, at indklagede ikke havde mulighed for at ændre i standardpakken denne dag.

Da klagerne modtog salgsopstillingen og salgsbudgettet indeholdt disse en lang række aktiviteter, som ikke var valgt til af klagerne, herunder eksempelvis fotografering og tegning. Klagerne gjorde straks telefonisk indsigelse. Indklagedes respons var, at "det skulle vi nok justere til, når vi havde en køber".

Efter ejendommen var solgt, afregnede indklagede sit antagne tilgodehavende uden, at klagerne hverken havde set eller godkendt en revideret aktivitetsplan og opgørelse over faktiske afviklede marketingsaktiviteter. Klagerne kunne blot konstatere, at indklagede havde opkrævet klagerne for den fulde marketingspakke, hvilket klagerne gjorde indsigelser mod.

Klagerne stiller sig uforstående overfor indklagedes håndtering af udbetalingen og modregning af antaget tilgodehavende.

Klagerne udbad sig at få tilsendt dokumentation for, at indklagede havde udført de fakturerede aktiviteter. Indklagede nægtede imidlertid at fremlægge dokumentation for aktiviteternes faktiske afholdelse. Klagerne må som opdragsgiver have ret til indsigt i og dokumentation for udførte aktiviteter i forbindelse med handlen.

Adgangen til mitedc.dk var meget sporadisk og havde tilsyneladende problemer i perioden. Klagerne oplevede notifikationer herfra med uregelmæssighed og forsinkelse. Klagerne forlod sig derfor på kontakt pr. telefon og e-mail og var ikke klar over, at systemet havde forrang for de aftaler, der ellers var indgået mellem klagerne og indklagede.

Indklagede

Indklagede har bl.a. anført, at der ved indgåelse af formidlingsaftalen blev diskuteret, om billederne fra klagernes tidligere mægler skulle anvendes, men at der var enighed om, at der skulle tages nye billeder, og indklagede bestilte derfor en ny fotograf. Klagerne ombestemte sig dog efterfølgende.

På samme møde som formidlingsaftalen blev indgået, blev det aftalt, at der pga. relativt få emner i køberkartoteket, og fordi ejendommen længe havde været sat til salg hos anden mægler skulle på internettet hurtigst muligt med den fulde markedsføring.

Samme dag som klagerne modtog salgsopstilling og salgsbudget, blev ejendom annonceret på internettet, og der skete igangsættelse af den aftalte markedsføring. Indklagede kan ikke genkende, at klagerne skulle have gjort telefonisk indsigt samme dag.

Da købsaftalens skal underskrives, bliver den og salgsprovenuet gennemgået af indklagede. Klagerne havde ingen bemærkninger til provenuet.

Klagernes anmodning om dokumentation for afholdt markedsføring kan ikke lade sig gøre, da indklagede ikke kunne fremsende fakturaer fra eksterne leverandører.

Der er ikke tale om, at indklagede nægter at fremlægge dokumentation for markedsføring. Kunder kan løbende følge markedsføringen fra [en hjemmeside, hvorfra sælger følge salget], og der er ikke nogle branchekrav om yderligere specifikation. Der er ikke udført anden markedsføring end den,

som blev aftalt i formidlingsaftalen. Det er derfor forkert, når klagerne anfører, at der er iværksat aktiviteter ud over, hvad der er aftalt skriftligt og mundtligt.

Indklagede har endvidere anført, at klagernes bemærkninger generelt virker grebet ud af den blå luft og ganske enkelt ikke er korrekte. Indklagede har ikke en "standardpakke", man kan rette i, og der var på intet tidspunkt problemer med indklagedes IT-systemer.

Disciplinærnævnets begrundelse og resultat:

Disciplinærnævnet bemærker indledningsvist, at foranstående sagsfremstilling er et resumé af parternes oplysninger til nævnet. Ved nævnets vurdering af sagen har nævnsmedlemmerne været bekendt med samtlige breve og bilag, som parterne har indsendt i sagen.

Nævnet kan ikke tage stilling til spørgsmål om størrelsen af ejendomsmægleres salær, jf. lov om formidling af fast ejendom m.v., § 52, stk. 1, 2. pkt. Desuagtet mener nævnet sig kompetent til at tage stilling til, om mægleren ved opkrævningen af salæret har handlet i overensstemmelse med god ejendomsmæglerskik. Disciplinærnævnet kan ydermere ikke tage stilling til spørgsmål om erstatning til indklagede jf. § 2, stk. 2 i bekendtgørelse nr. 1258 af 27. november 2014, bekendtgørelse om Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere.

Klagen omhandler, hvorvidt indklagede har iværksat initiativer i forbindelse med salget, som ikke var aftalt og derved har handlet udenfor formidlingsaftalens rammer, og hvorvidt indklagede har fremlagt tilstrækkelig dokumentation for den faktiske afvikling af påståede aktiviteter.

Det er nødvendigt at afgøre, hvorvidt der er tale om vederlag efter regning eller resultatafhængigt vederlag.

Af formidlingsaftalens punkt 6, er det bl.a. anført, at der ved salg af ejendommen skal betales for samtlige af de udførte ydelser angivet i pkt. 6.1. Det følger videre, at sælger ved opsigelse af formidlingsaftalen skal betale for de ydelser, som er udført frem til opsigelsesdatoen. Ved formidlingsaftalens udløb uden salg, skulle klagerne betale 5000 kr. inkl. moms, samt refundere indklagede for eventuelle udlæg til indhentelse af dokumentation mod, at klagerne fik disse udleveret.

Ved vederlag efter regning skal der betales for ydelserne udført af ejendomsmægleren uafhængigt af, om der er sket salg eller ej – under forudsætning af, at opgaven er udført. Ved opsigelse har ejendomsmægleren kun krav på det aftalte vederlag, jf. lovens § 33, stk. 1.

Når der i formidlingsaftalen er anført, at der ved salg og opsigelse skal betales for udførte ydelser, må dette forstås som reelt udførte ydelser, hvor indklagede har haft reelle omkostninger forbundet hermed.

Der er således aftalt vederlag efter regning.

Klagerne har overfor nævnet påstået, at indklagede havde iværksat markedsføringsinitiativer på egen hånd, der strakte sig udover det faktisk aftalte.

En aftale om formidling mellem en forbruger og en ejendomsmægler skal være skriftlig, og skal være underskrevet af parterne. Formidlingsaftalen skal derudover overholde en række af formkrav som følger af lov om formidling af fast ejendoms §§ 29-31, og formidlingsbekendtgørelsens §§ 2-3.

I denne sag blev formidlingsaftalen indgået ved et underskriftsmøde den 20. november 2016. Markedsføringsaktiviteterne fremgik af i formidlingsaftalens pkt. 6.1.

Som sagen er forelagt nævnet, er der modstridende oplysninger om, hvilke drøftelser der fandt sted, samt hvad udkommet af drøftelserne var. Nævnet kan derfor ikke tage stilling til, om der er aftalt andet, end hvad der fremgår af formidlingsaftalen.

De af klagerne markerede aktiviteter, finder nævnet alene kan ses som et udtryk for, hvilke aktiviteter klagerne ønskede iværksat først og ikke som et udtryk for det egentlig aftalte.

Det findes ydermere ikke godtgjort, at klagerne gjorde indsigelser overfor markedsføringen, før salget var gennemført. Nævnet kan heller ikke tage stilling til klagernes påstand om, at indklagede havde tilkendegivet at ville ændre indholdet ved senere lejlighed.

Nævnet finder endvidere, at der var indgået en aftale om fotografering af klagernes ejendom. Det var blot tidspunktet, der var en uklarhed om. Havde ejendommen ikke været solgt på det pågældende tidspunkt, ville fotografering formentlig have fundet sted.

Nævnet lægger herefter til grund, at formidlingsaftalen er indgået på et gyldigt grundlag, og at indholdet svarer til det aftalte.

Nævnet finder på denne baggrund, at der ikke er grundlag for at hævde, at indklagede iværksatte initiativer, som ikke fremgik af formidlingsaftalen, og som derved ikke var aftalt med sælger.

Klagerne har tillige indbragt indklagede for ikke at ville fremlægge tilstrækkelig dokumentation for den reelle udførsel af, samt omkostningerne til markedsføring.

Når det aftales, at vederlag/markedsføring skal betales efter regning, må der kun opkræves for udførte ydelser. Der er samtidigt et dokumentationskrav, som det forventes, at ejendomsmægleren efterlever. Det må forventes, at klagerne får udleveret en oversigt over de indrykkede annoncer, medie, datering, størrelse og nettopris. Da markedsførings anses som en del af vederlaget, hvor ejendomsmægleren er berettiget til fortjeneste, er der alene krav om dokumentation for aktivitetens afholdelse.

Klagerne har haft mulighed for at følge markedsføringen via [en hjemmeside, hvorfra sælger følge salget]. Dette er tilstrækkelig dokumentation for aktivitetens udførsel.

Som sagen er forelagt, er der ikke grundlag for at fastslå, at indklagede ikke har iværksat og udført de aktiviteter – med undtagelse af professionel fotografering, blåhimmel garanti, mastefoto og opmåling og rentegning – som er oplistet i formidlingsaftalens pkt. 6 - markedsføring.

Det er kritisabelt, at indklagede ved faktura af 6. februar 2017 opkrævede betaling for professionel fotografering, blåhimmel garanti, mastefoto og opmåling og rentegning, når disse ydelser ikke var udført.

Det er ligeledes kritisabelt, at indklagede ikke havde fremsendt fakturaen over afregningen af tilgodehavende til klagerne, før afregningen fandt sted.

Da forholdene er alene kritisable og i falder indklagede ejendomsmægler CC derfor ikke en sanktion efter lov om formidling af fast ejendom m.v.. Som følge heraf frifindes indklagede.

Nævnet finder ikke, at der er grundlag for at pålægge indklagede ejendomsmæglervirksomhed DD. et ansvar.

Thi bestemmes

Indklagede ejendomsmægler, CC, frifindes.

Indklagede ejendomsmæglervirksomhed, DD, 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