

J.nr. 2024-0037 LI

København, den 27. november 2024

KENDELSE

Klagerne

mod

Huset Hadsten & Hinnerup ApS
Storegade 20A
8382 Hinnerup

Nævnet har modtaget klagen den 10. april 2024.

Klagen angår spørgsmålet om, hvorvidt indklagede skal betale erstatning og kompensation til klagerne som følge af, at indklagede uden aftale med klagerne udleverede nøglerne til ejendommen til køber, som skaffede sig af med noget af klagernes løsøre.

Sagens nærmere omstændigheder er følgende:

Klagerne ønskede at sælge deres ejendom og indgik derfor den 18. april 2022 en formidlingsaftale med indklagede om salg af ejendommen. Det fremgik heraf, at indklagede havde værdiansat ejendommen til 2,495 mio. kr. Det fremgik videre af formidlingsaftalen bl.a.:

J.nr. 2024-0037 LI

6. Vederlag og betaling**6.1. Vederlag**

Salær	Ekskl. moms	Inkl. moms
Værdiansætte ejendommen og aftale den kontantpris med sælger, som ejendommen skal udbydes til.	kr. 4.600,00	kr. 5.750,00
Beregne salgsbudget/provenu	kr. 4.400,00	kr. 5.500,00
Udarbejde en salgsoptstilling med de oplysninger om ejendommen, som er nødvendige for en købsbeslutning.	kr. 8.720,00	kr. 10.900,00
Udarbejde udkast til købsaftale	kr. 11.360,00	kr. 14.200,00
Salgsarbejde	kr. 6.720,00	kr. 8.400,00
Fremvisning af ejendommen incl. kørsel	kr. 6.760,00	kr. 8.450,00
Førsagsbehandling	kr. 2.860,00	kr. 3.575,00
Eftersagsbehandling	kr. 2.136,00	kr. 2.670,00
Rabat for brug af [samarbejdspartner]	kr. -3.836,00	kr. -4.795,00
Rabat	kr. -4.640,00	kr. -5.800,00
I alt salær	kr. 39.080,00	kr. 48.850,00
Markedsføring		
Salgspakke	kr. 16.000,00	kr. 20.000,00
[...] - Basis (4 uger)	kr. 6.600,00	kr. 8.250,00
Gratis fotopakke	kr. -4.000,00	kr. -5.000,00
I alt markedsføring	kr. 18.600,00	kr. 23.250,00
Udlæg til tredjemand		
Ejendomsdatabaser	kr. 80,00	kr. 100,00
Restgældsoplysninger via e-nettet	kr. 500,00	kr. 625,00
I alt udlæg til tredjemand	kr. 580,00	kr. 725,00
Vederlag i alt	58.260,00	72.825,00

Ved købsaftale underskrevet af klagerne og køber den 4. marts 2024 solgte klagerne ejendommen for 2,135 mio. kr. Køber var et firma, hvis formål det var at eje, istandsætte og udleje ejendomme. Det fremgik af købsaftalen bl.a.:

2. Overtagelsesdag, aflevering og risikoovergang

Ejendommen overtages af køber den 01-04-2024 kl. 12:00.

Det er aftalt mellem parterne, at køber får dispositionsret til ejendommen når handlen er endelig med henblik på at begynde en istandsættelse af denne. Køber afholder alle forbrugsafhængige udgifter til f.eks. vand, varme og el, herunder faste udgifter til de pågældende forsyningsselskaber, samt udgifter til forsikring fra dispositionsdagen. Sælger afholder alle øvrige faste udgifter frem til overtagelsesdagen. Købers adgang til ejendommen er dog betinget af, at bestemmelserne i standardvilkårene til købsaftalen afsnit 2 er opfyldt.

Se endvidere "Standardvilkår for Dansk Ejendomsmæglerforenings købsaftale".

[...]

J.nr. 2024-0037 LI

8. Handlens berigtigelse og betaling herfor

Handlens berigtigelse varetages af sælgers ejendomsmægler, og betales af sælger. Der kan dog være beløb i forbindelse med berigtigelsen, som skal afholdes af køber f.eks. udgifter i forbindelse med tinglysning af skøde, tinglyst sikkerhed til grund/ejerforening samt andre beløb, som udelukkende er relevante for denne part.

[...]

9. Tinglysning, frister og omkostninger

Skødet skal være klar til sælgers og købers signering senest den 11-03-2024.

Sælger og køber er pligtig til at signere endeligt skøde senest den 15-03-2024.

Skødet skal anmeldes til tinglysning senest den 01-04-2024.

[...]

11. Individuelle vilkår aftalt mellem køber og sælger, herunder evt. ændringer til standardvilkår

[...]

Der er mellem sælger og [indklagede samarbejdspartner] indgået aftale om, at sælgers eventuelle lån i ejendommen indfries af [samarbejdspartneren] umiddelbart efter overtagelsesdagen. Køber og sælger forpligter sig til at overholde fristerne f.s.v.a. udarbejdelse af, signering af, samt anmeldelse af nyt skøde til tinglysningsretten jf. købsaftalens pkt. 9, da dette er afgørende for, at køber og sælger ikke påføres unødige rente- og provisionsomkostninger.

Hvis skødet i handlen udarbejdes af købers rådgiver eller køber selv, og dette ikke er anmeldt til tinglysning senest på den frist, der er anført i pkt. 9, kan sælger eller dennes ejendomsmægler kræve, at dette skal ske STRAKS - og senest arbejdsdagen efter påkrav herom er fremsat skriftlig overfor købers rådgiver eller køber selv.

Køber samt dennes rådgiver accepterer, at der fra den deponerede restkøbesum kan anvendes midler til indfrielse af sælgers evt. lån, som ikke skal overtages af køber, når endeligt skøde foreligger tinglyst med anmærkninger om disse. [samarbejdspartneren] sikrer, at køber kan opnå endeligt tinglyst skøde fri for anmærkninger om sælgers evt. lån i ejendommen, som ikke skal overtages af køber, førend der anvendes deponerede midler til indfrielse af sælgers lån. Ligeledes accepteres det, at restprovenuet fra handlen skal frigives til sælger når der foreligger anmærkningsfrit skøde til køber eller når der foreligger dokumentation for, at evt. anmærkninger vedr. sælgers lån, der ikke skal overtages af køber, er indfriet, idet disse anmærkninger ikke længere anses for præjudicerende. Dog med tilbageholdelse af et beløb til dækning af evt. refusionssaldo i købers favør. Frigivelse sker dog tidligst pr. overtagelsesdagen.

Hæftelser i ejendommen der i henhold til gældende lovgivning kan omdannes til afgiftspantebreve, bliver omdannet til afgiftspantebreve straks efter indfrielse af disse hæftelser.

Deponeringskonto

Sagen vil blive afregnet snarest muligt efter at handlen er endelig. Sælgers pengeinstitut opretter en deponeringskonto i sælgers navn, hvortil [indklagede] vil overføre det resterende beløb. Sælger er indforstået med, at sælgers pengeinstitut afregner en evt. refusionssaldo i købers favør direkte fra deponeringskontoen.

Fredag den 8. marts 2024 kl. 10.55 skrev indklagede til den ene af klagerne (herefter klager 1):

J.nr. 2024-0037 LI

Hej [klager 1],

Jeg har lige forsøgt at ringe 😊
Køberne af huset har været helt
exceptionelt hurtige til at få
afsluttet handlen, dvs. det
forventes at salget bliver
endeligt allerede i dag eller på
mandag. Det er jo kun en god
ting 😊 Men det betyder også at
de frygteligt gerne vil have
huset overdraget så hurtigt som
muligt. Det kræver dog at det
sidste i huset bliver tømt. Vil du
ringe til mig så snart du har
mulighed 👍

Senere samme dag kl. 17.38 skrev indklagede på ny til klager 1:

Hej klager 1],

Jeg har forsøgt at ringe et par
gange igen 😊
Handlen blev endelig i formiddags
og køberne pressede virkelig
meget på for at få disposition
over huset.
(Købsaftalen tillader at de får
dispositionsret så snart handlen
er endelig).
Talte med [klager 2] om det
sidste løsøre i huset som hun
troede blot skulle køres på
genbrug. Jeg har i dag været forbi
og flyttet "småtingene" ned til
mig i butikken. Der står fortsat en
stol, en seng og et spejl i huset.
Køber har tilbudt at bortskaffe
det, men vil være sikker på at det
ikke er noget du skal have?

J.nr. 2024-0037 LI

Lørdag den 9. marts 2024 skrev klager 2 til indklagede, at klager 2 var vred over, at køber havde presset sig til at få adgang til ejendommen, idet klagerne tidligere havde været mod at give køber dispositionsret tidligere. Klager 2 spurgte videre indklagede om, hvorvidt indklagede havde talt med klager 1 om, at klagers 1's ting kunne flyttes til indklagedes butik.

Samme dag svarede indklagede bl.a.:

Det hele er gået helt enormt hurtigt, det er måske i dette tilfælde både godt og skidt. I og med huset har stået ubeboet i en periode og ingen havde glæde af, at det stod tomt, var det jo på sin vis en fordel at køberne ønskede hurtig overtagelse. Vi afviste deres forespørgsel om 3 måneders dispositionsret i forhandlingen og istedet blev aftalen at de skulle overtage med det samme. Da vi ikke kunne "nå" det til 1. marts, blev overtagelse 1. april og disposition når handlen blev endelig. Jeg kan godt forstå at du synes der er blevet mast rigtig meget på, for det ER der virkelig også.

For at være ærlig har jeg også været urolig over at jeg ikke har kunne få fat på [klager 1] Jeg stod med en køber på den ene side som krævede sin "rettighed" til huset fordi handlen var endelig (og det blev den hurtigere end jeg nogensinde har prøvet før) normalt tager det 10-12 dage at få en handlen helt på plads og denne tog kun 4 dage 😊 Og på den anden side stod jeg med en sælger/[klager 1] jeg ikke kunne få kontakt med som stadig havde indbo i huset. Principielt kunne køber have krævet at få huset tømt

på jeres/sælgers regning, så jeg valgte at fylde mit bagagerum med de få ting der var tilbage, for så ville [klager 1] få ro til at hente tingene når han har tid og det passer ham.

[...]

Jeg talte med [klager 1] tidligere på ugen, netop for at orientere om at han skulle få tømt det sidste i huset hurtigst muligt, fordi køberne ville i gang. Her nævnte jeg også for ham at jeg gerne ville være behjælpelig med at have nogle ting stående for at fjerne den presbold for ham. Det lød som om han var lidt presset på job og der skulle koordineres med bil og trailer mm.

[...]

Det blev en meget lang smøre - hvis du alligevel har brug for at drøfte det telefonisk, så må du endelig ringe til mig.

Søndag den 10. marts 2024 svarede klager 1:

Jeg troede vi havde en aftale i næste uge...?

Samme dag skrev indklagede:

J.nr. 2024-0037 LI

Hej [klager 1]
Jeg troede også at der var tid at gøre med. Som sagt er denne handel gået helt exceptionelt hurtig, normalt tager det 10-12 dage før en handel er helt på plads og denne har kun taget 4 dage. Vil du ikke ringe til mig så snart du kan?

Klager 1 svarede herefter:

Jeg spekulere bare på om der er nogen grund til at jeg har arrangeret transport i næste uge...?

Indklagede skrev:

Jeg har flyttet de mindre ting ned i butikken, der er stadig ret fyldt i skuret. Køber har tilbudt at fjerne det sidste, men jeg ved ikke om der er nogle ting du skal bruge?

Klager 1 skrev:

Der er masser.

Men jeg har været på arbejde, som jeg nævnte, sidst vi talte sammen og aftalte næste uge.

Jeg er så småt på vej på arbejde igen, og med 3 - 4 timers søvn, efter at have været oppe i 22 timer. Så er det begrænset med detaljer, i forhold til hvad jeg forventer at hente i næste uge.

Stort set hele min garderobe, fjernsyn og seng. Bare for at nævne få.

J.nr. 2024-0037 LI

Den 11. marts 2024 svarede indklagede:

Det var også mit indtryk, at du er noget presset på arbejdet. Derfor tog jeg beslutningen om at flytte de mindre ting fra huset, ned i butikken, selvom jeg ikke kunne få fat på dig. Tænkte at det lige kunne tage toppen af tidspresset for dig. Så det har kun været et forsøg på at hjælpe.

Køberne krævede deres "rettighed" til huset, fordi handlen blev endelig i fredags. Det fremgår af købsaftalen at overtagelse er 1. April, med dispositionsret når handlen er endelig. Principielt kunne de have sendt en regning for tømning af huset. Men jeg har flyttet alt fra garderoben, fjernsynet samt diverse småting. De større ting kunne jeg ikke have i bilen.

Du må gerne ringe til mig når du kan.

Indklagede har fremlagt faktura af samme dag udstedt til klagerne. Det fremgår af fakturaen bl.a.:

J.nr. 2024-0037 LI

Beskrivelse	Antal	Enhedspris	Moms	Beløb
Salær	1	27.080,00	25%	27.080,00
Markedsføring	1	23.400,00	25%	23.400,00
Skøde og refusionsopg.	1	10.400,00	25%	10.400,00
Restgældsoplysninger	1	500,00	25%	500,00
Ejendomsdatarapport	1	80,00	25%	80,00
			I alt DKK ekskl. moms	61.460,00
			25% moms	15.365,00
			I alt DKK inkl. moms	76.825,00

Den 13. marts 2024 indhentede indklagedes samarbejdspartner et tilbud hos klagernes realkreditinstitut på indfrielse af klagernes lån.

Den 14. marts 2024 sendte indklagede aflæsningsskema fra overdragelsen af ejendommen til fjernvarmeværket og til forsyningsselskabet. Klagerne fik samtidig en kopi af mailen tilsendt.

Den 22. marts 2024 skrev klager 1 til indklagede bl.a.:

Jeg troede vi havde en aftale...?

Onsdag den 13/3-24 afleverede jeg en nøgle i [indklagedes butik], vel at mærke efter at jeg har overholdt min del af aftalen.

Jeg er ikke i tvivl om, jeg taler på både [klager 2's] og egne vegne, når jeg nævner skuffelsen er enorm stor. At du vælger i 11. time at tage købers side, det er hvad det er. Men hele måden det foregår på, det giver stof til eftertanke når man vælger mægler en anden god gang.

Velvidende at [klager 2] og jeg stejler over noget i retning af dispositionsret, vælger du bevidst at modarbejde det, ved at skrive det i papirerne uden at nævne det med et eneste ord.

Og ja vi har skrevet under, jeg kender godt til ansvar. Spørgsmålet er om du gør, så vel moralsk som generelt ansvar...? For jeg er blevet oprigtigt i tvivl.

Efterfølgende laver vi en aftale om at jeg kommer og rydder [ejendommen] i løbet af uge, ikke en gang da vi laver den her aftale nævner du noget som helst. Jeg skal selv opdage natten til søndag den 10/3 at lyset brænder, og tydeligt har der været håndværkere på adressen.

Ikke en gang overdragelse af nøgle til køber kan du meddele, hvordan med hensyn til aflæsning af forbrug...?

Som jeg nævner indledningsvis, så overholder jeg til punkt og prikke den aftale jeg laver med dig. Onsdag den 13/3 afleverer jeg en nøgle til huset, og får udleveret brænde af mine ejende.

I den forbindelse er der en [indklagede] ansat der nedfælder en mangelliste, men den har du måske også glemt, ligesom du glemte vores aftale i farten...?

Jeg synes jeg har været tålmodig med dig, når jeg venter til i dag den 22/3 med på ny at rette henvendelse. Jeg vil heller ikke være urimelig, men jeg kunne godt tænke mig mine ting, og jeg vil give dig frist til onsdag den 27/3 før jeg retter henvendelse til ejendomsmægler klagenævnet. Et forslag vil være at levere de ting jeg ikke fik udleveret, eller eventuelt kunne du slå halv skade på salær...?

Den 24. marts 2024 svarede indklagede bl.a.:

J.nr. 2024-0037 LI

Mange tak for din mail.

Først og fremmest vil jeg blankt erkende, at den sidste del af denne proces på ingen måde har været god – og det beklager jeg virkelig dybt.

Jeg har ikke tal på hvor mange gange jeg har forsøgt at ringe dig op samt skrevet til dig og bedt dig ringe mig op. Så jeg vil gerne have lov at ridse forløbet op.

Allerede efter den første fremvisning "lufte" køberne et bud på kr. 2.050.000, hvilket vi afviser. Efter 2. fremvisning åbner de reelt forhandlingen med et lidt højere bud og et krav om 3 måneders dispositionsret. Der forhandles en smule frem og tilbage, men det er en hård og kort forhandling, dét at køber er et selskab gør det sværere, fordi de har ingen "følelser" i eller for huset. Forhandlingen ender med en accept af deres bud d. 28/2-2024, mod at de skal overtage huset med det samme. Med kun to dage til d. 1/3, fastsættes overtagelsesdagen derfor til d. 1/4-2024 med dispositionsret fra handlen gøres endelig.

Både tilstandsrapport samt el-eftersyn var udløbet så der blev bestilt nye som blev udarbejdet d.1/3 og modtaget umiddelbart efter. Købsaftalen blev underskrevet 4/3-2024, vi to taler sammen i den forbindelse og jeg spørger ind til hvornår de sidste ting fjernes fra huset, da køberne presser på for at få nøglerne. Du fortæller at du planlægger det til den følgende uge.

Normalt tager det 10-14 dage at afslutte en handel endeligt, dette oftest grundet købers forhold, bankens godkendelse mm. I denne handel er det, som jeg også har skrevet til dig tidligere, gået helt usædvanligt hurtigt. Der bliver altså underskrevet købsaftale d. 4/3 og allerede d. 8/4 bliver handlen endelig. Så jeg havde aldrig i min vildeste fantasi forestillet mig, at det ikke var tids nok at afhente det sidste indbo i den følgende uge, som du have planlagt efter.

Da køber ringer til mig fredag d. 8/4, efter jeg har modtaget skriftlig bekræftelse på at alt vedrørende handlen er på plads, herunder at alt økonomi er på plads, både købesum og tinglysningsafgift, køber har signeret skøde, tegnet hus- og ejerskifteforsikring samt tilmeldt sig el-selskab. Så ringer jeg naturligvis straks til både dig og [klager 2]. Men jeg får kun fat på [klager 2] og ikke på dig. Jeg stod helt splittet i en mærkelig situation som jeg i mine 12 år i [ejendomsmæglerkæde] aldrig har prøvet før, imellem dig som jeg ikke kunne få fat og køber som krævede sin "rettighed" til huset. Så jeg tog en beslutning og flyttede de af dine ting som jeg kunne have i min bil, ned i butikken. Det var vildt grænseoverskridende og set i bakspejlet skulle jeg måske ikke have gjort sådan, men alternativet var at køber potentielt havde et krav imod jer for ikke at "aflevere" huset. Det ønskede jeg heller ikke for jer. Jeg skrev til dig og oplyste dig om at jeg havde flyttet en del af dine ting, men at der stod en seng, en stol og et spejl tilbage. Forsøgte også at ringe dig op flere gange de efterfølgende dage, du skrev at du var presset på arbejde, så vi fik ikke kontakt.

Jeg aflæste forbrugsmålerne d.8/3-2024, således køber naturligvis overtog forbruget samt risikoen/forsikringen for ejendommen den dag.

Hånden på hjertet, jeg har aldrig haft til hensigt at såre jer eller ødelægge noget for jer. Alt er gjort i den absolutte bedste mening fra min side. Men jeg forstår også, at I måske ikke synes det ser sådan ud.

Det blev en meget lang mail. Jeg er virkelig ked af det her og jeg vil gerne undskylde. Og vil også meget gerne tale med dig [klager 1], er det muligt at jeg kan ringe dig op i morgen?

Klager 1 skrev den 25. marts 2024 bl.a.:

J.nr. 2024-0037 LI

Modsat rettet dig, overholder jeg vores aftale med hensyn til at aflevere [ejendommen], hvilket finder sted den 13/3 "uge 11" som aftalt. Du har det åbenbart også svært ved at forholde dig til de ting jeg endnu ikke har modtaget.

Nu vil jeg igen forsøge at forholde mig til det svar du har givet.

1.: Du undskylder/beklager processen, det tager jeg som en accept af det kunne være foregået anderledes professionelt end det egentligt er sket...?

2.: Du nævner køber er en virksomhed, derfor en "hård hund" uden følelser for hverken hus eller sælger.

Hvis du spørger mig så kan jeg ikke bruge det til noget som helst. Jeg har ikke udbedt mig nogen form for medlidenhed fra en køber, det jeg beder om i denne kommunikation er en mægler på sælgers side, i stedet for som det er sket en mægler på købers side.

3.: Papirarbejde - tilstandsrapport m.m. i slutningen af februar gør det svært med overtagelse den 17/3 fair nok. Men jeg har ikke hørt dig foreslå overtagelse 15/3 7/3 eller på anden måde.

Forhandlingerne ender med en besked fra dig om overtagelse 1/4, og så ikke yderligere information fra din side.

4.: Normalt tager en handel 10 - 14 dage

Du kunne skrive dig ud af en dispositionsret ved en endelig handel, men kunne ikke skrive dig ud af den aftale du og jeg havde...?

Jeg kan ikke lade være med at bemærke dine bevægende ord, i sætningen (og jeg citerer):

Jeg har ikke tal på hvor mange gange jeg har forsøgt at ringe dig op, samt skrevet til dig og bedt dig ringe mig op.

Hvis det er vigtigt, så vil jeg gerne tælle de forsøg du har brugt og nedfælde til dig.

Informationer har du haft rigeligt med mulighed for at sende til mig på både SMS og mail, hvilket du ikke har benyttet dig af. Derudover er det ikke en hemmelighed, jeg har fra start gjort opmærksom på, at jeg er på arbejde på og ved jernbanen. Her er vi sikkerhedsgodkendt hvis ikke højere end piloter så på niveau med piloter, jeg kan ikke sidde og være disponibel ved en telefon i forhold til opkald.

Min pause har jeg brugt for i dag, og snart har jeg fri. Men skal bag rattet så heller ikke her kan jeg tale i telefon, med mindre du vil betale for et nyt kørekort når politiet tager det fra mig, for at sidde med en telefon i hånden, grundet samtale med min mægler.

Du vil gerne at vi taler sammen, umiddelbart kan du jo bare fortsætte denne mail, hvordan du forholder dig til at mine ting de er væk, og i øvrigt dårligt mægler arbejde. Jeg tænker det er lige så godt med mailkorrespondance, det virker vel på niveau med et telefonopkald...?

Den 29. marts 2024 skrev indklagede til klager 1:

J.nr. 2024-0037 LI

Ja, jeg lægger mig fladt ned – det her kunne have været håndteret på en anden måde. Jeg blev presset og tog en forkert beslutning. Det er jeg meget ked af og jeg vil gerne undskylde. Det virker så "nemt" bare at skrive det, så når jeg gerne vil tale med dig, er det egentlig mest fordi jeg gerne vil give dig en mundtlig undskyldning også. Ligeledes fordi jeg oplever at skriftlig kommunikation let kan mistolkes.

Jeg kan naturligvis godt forstå din utilfreds med min håndtering af den afsluttende proces.
Uanset hvor meget jeg ville ønske, at jeg kunne omgøre det, så er det jo ikke muligt.

Kan vi finde en mindelig løsning?

Er klar over at løsningen, uanset hvad ikke vil rette fejlen op, men om ikke andet, så måske kunne hjælpe på vej.

Den 3. april 2024 udfærdigede indklagedes samarbejdspartner en opgørelse over indfrielse af klagernes lån. Det fremgik heraf bl.a.:

Bogføringsdato	Beskrivelse	Beløb	Moms
	Saldo pr. 25-09-2001 kr.	0,00	
19-03-2024	Stiftelsesprovision	5.000,00	
31-03-2024	Debetrente 01-01-24/31-03-24	15,42	0%
03-04-2024	Køb af obligationer [...]	1.028.222,39	
03-04-2024	Overført fra deponering	-1.033.237,81	
	Saldo pr. 31-12-2024 kr.	0,00	

Den 5. april 2024 skrev indklagedes samarbejdspartner til klagernes pengeinstitut:

Hej [klagernes pengeinstitut],

Tak for din mail.

Er der noget nyt ?

Det vil være rart, at få et endeligt svar, så vi også kan få frigivet sælgers provenu.

På forhånd mange tak.

Klagernes pengeinstitut svarede den 9. april 2024:

Hej [...]

Tak for mailen.

Vi skal bruge 75.000,- kr. til [klager 2] på reg.nr. [...] og konto nr. [...].

Og 100.000,- kr. til [klager 1] på reg.nr. [...] og konto nr. [...].

Samme dag skrev klager 1 til indklagede bl.a.:

J.nr. 2024-0037 LI

Det er ikke meget man har set i mail indbakken, siden vi talte sammen i går. Måske det skyldes travlhed...? Men hvis du spørger mig, tænker jeg hvis jeg havde leveret en undskyldning som du gjorde i går, og mente det oprigtigt. Så ville jeg senest ved kontorets lukketid have haft lukket vores aftale, men det er jo også bare sådan jeg ville have grebet det an, hvis det havde været mig.

Lad mig påminde dig om vores aftale.

Se vedhæftede fil, hvis vi slår halvskade af de 76.825,- kroner, så får jeg et beløb der hedder 38.412,50 kroner.

Hvis vi runder op til 39.000,- kan jeg godt lave et udkast til en kreditnota, men det vil jeg lade dig afgøre.

Derudover er der en rest efter depositum 3175,- vi endnu ikke har set skyggen af.

Denne omgang giver et total beløb på 41.587,50 med mindre vi runder op til 39.000,- som betaling for manglende effekter, så har vi et total beløb på 42.175,- kr.

Så talte vi om betaling for huset, du nævnte de er frigivet fra depot.

[Klageres pengeinstitut] har endnu ikke set skyggen af dem, hverken til [klager 2] eller undertegnede.

Nu har jeg gjort min del af arbejdet, og jeg mener ikke det er [klager 2] eller jeg der skal grave efter lidt mønt, hvilket efterlader et ansvar hos dig.

Jeg vil give dig lidt snor, og derfor frist til i morgen onsdag den 10/4 klokken 12.00

Indklagede har fremlagt kreditnota af samme dag. Det fremgår heraf bl.a.:

Beskrivelse	Antal	Enhedspris	Moms	Beløb
Kredit vedr. salær iflg. aftale	1	13.540,00	25%	13.540,00
		I alt DKK ekskl. moms		13.540,00
		25% moms		3.385,00
		I alt DKK inkl. moms		16.925,00

Den 11. april 2024 skrev indklagedes samarbejdspartner til klagerne, at der var modtaget et overskud på 16.925 kr. fra indklagede, og at beløbet var overført til klagerne med 8.462,50 kr. til hver af klagerne.

Klagerne har fremlagt opgørelse af samme dag fra indklagedes samarbejdspartners pengeinstitut over kontobevægelser. Det fremgår heraf bl.a.:

J.nr. 2024-0037 LI

Gennemførte posteringer				
Dato	Valer	Tekst	Beløb	Saldo
14.03.24	14.03	afr fra [indklagede] -SE MEDD.	3.175,00	3.175,00
15.03.24	15.03	Gebyr for deponeringskonto [inkl]	-695,00	2.480,00
27.03.24	27.03	Deponering købesum -SE MEDD.	2.055.000,00	2.057.480,00
02.04.24	02.04	Kontantbeleb, [realkreditinst.]	-1.036,43	2.056.443,57
03.04.24	03.04	Inddækning, [samarb.partner]	-1.033.237,81	1.023.205,76
09.04.24	09.04	Indfrielse, [kls pengeinst.]	-75.000,00	948.205,76
09.04.24	09.04	Indfrielse, [kls. pengeinst.]	-100.000,00	848.205,76
09.04.24	09.04	Refusionssaldo afregnet til køber	-7.505,22	840.700,54
09.04.24	09.04	Afregning af overskud til [klager 2]	-430.350,27	410.350,27
09.04.24	09.04	Afregning af overskud til [klager 1]	-405.350,27	5.000,00
11.04.24	11.04	afr fra [indklagede] -SE MEDD.	16.925,00	21.925,00
11.04.24	11.04	Afregning af overskud til [klager 2]	-8.462,50	13.462,50
11.04.24	11.04	Afregning af overskud til [klager 1]	-8.462,50	5.000,00

Klagerne har bl.a. anført:

Indklagede skal betale erstatning og compensation til klagerne på i alt 39.000 kr. Indklagede skal videre betale renter af en for sen afregning. Klagerne har hver især modtaget 8.462,50 kr. fra indklagede som compensation for det manglende løvsøre. Compensationen er imidlertid ikke tilstrækkelig, og indklagede skal derfor betale rente af kravet. Klagerne ønsker ligeledes compensation for "svie og smerte".

Den afsluttende fase af salget af klagernes ejendom var kritisabel.

Indklagede indskrev på trods af klagernes indsigelse en dispositionsret for køberne i købsaftalen. Indklagede oplyste til klagerne, at det skulle de ikke bekymre sig om.

Klager 1 lavede en aftale med indklagede om, at klager 1 ville rydde adressen for klager 1's ting i løbet af en uge, og at klager 1 herefter ville aflevere nøglen til indklagede, som kunne lade køber overtage alle forpligtelser. Indklagede oplyste ikke til klager 1, at klager 1 skulle skynde sig at rydde ejendommen, og indklagede afleverede alligevel nøglerne til køber. Indklagede var klar over, at klager 1 var presset tidsmæssigt i forhold til sit arbejde, og at klager 1 derfor var svær at komme i kontakt med. Klager 1 svarede indklagede på sms'er og mails, som indklagede sendte til klager.

Natten til den 10. marts 2024 havde klager 1 fri, og klager 1 besluttede sig derfor for at køre ud til ejendommen for at starte oprydningen. Da klager 1 kom til ejendommen, var lyset tændt, og ejendommen bar præg af, at der havde været

J.nr. 2024-0037 LI

håndværkere i gang. Klager 1 forstod derfor, at indklagede havde udleveret nøglerne til køber uden at orientere klagerne.

Klager 1 fortsatte oprydningen og afleverede den 13. marts 2024 nøglen til ejendommen til indklagedes butik. En af indklagedes medarbejdere modtog nøglen og udleverede de af klager 1's ting, som indklagede havde taget med tilbage til butikken.

Klagerne lavede en liste over ting, som manglede og afleverede denne til indklagede. Indklagede reagerede ikke herpå. Flere private effekter var blevet bortskaffet på trods af en aftale med klager 1 om at rydde ejendommen i løbet af ugen efter den egentlige overtagelse den 8. marts 2024.

Blandt effekterne var en seng, som "danner par" med en seng, som klager 1 har på sin nuværende adresse. Klager 1 bliver derfor nødt til at købe en helt ny dobbeltseng. Der manglede også køkkengrej, en brandslukker og en stige.

Klagerne og indklagede opnåede den 8. april 2024 en aftale om at slå halv skade om prisen, men indklagede har ikke overholdt aftalen.

Klager 1 fandt en tilfældig side på internettet. Her kostede den billigste dobbeltseng ca. 48.000 kr. Klagerne finder, at en rimelig samlet pris på for de manglende effekter vil være 39.000 kr. i alt.

Klagerne har i flere tilfælde ikke fået udbetalt købesummen til tiden. Hver gang har klagerne selv måttet rykke for udbetaling. Forklaringen, som klagerne fik, var, at klagernes pengeinstitut ikke modtog betaling på grund af et pantebrev i ejendommen, som pengeinstituttet havde til sikkerhed for klagernes kassekredit. Klagerne har krav på renter af deres tilgodehavende.

Indklagede har bl.a. anført:

Indklagede har givet halvdelen af sit vederlag som kompensation til klagerne. Indklagede bestrider at skulle betale yderligere kompensation til klagerne.

Den 18. april 2023 indgik indklagede en formidlingsaftale med klagerne. På aftaletidspunktet var klager 1 fraflyttet boligen. Det blev således aftalt, at indklagede skulle kommunikere med klager 2, som fortsat boede i huset, om fremvisninger og tilbagemeldinger, og at klager 2 skulle give besked til klager 1 i det omfang, som det var relevant.

J.nr. 2024-0037 LI

Der var 21 fremvisninger i salgsperioden på ca. 10 måneder. Prisen blev nedsat af flere omgange, og der blev i forløbet tilkøbt yderligere markedsføring. Der kom først et reelt bud den 26. februar 2024.

Klager 2 overtog en anden bolig i efteråret 2022 og fraflyttede ejendommen. Herefter stod ejendommen tom med undtagelse af lidt efterladt indbo. I løbet af januar 2024 blev det aftalt, at et eksternt indretningsfirma skulle sætte ejendommen i stand. Gulvene skulle slibes, og der skulle ske salgsindretning af ejendommen. I forbindelse hermed skulle klager 2's forældre tømme huset.

Foranstaltningerne nåede dog ikke at blive sat i gang, idet en potentiel køber ønskede at få ejendommen fremvist. Den interesserede køber var et lille selskab, som købte huse med henblik på udlejning og/eller videresalg. I forbindelse med en længere forhandling om prisen for ejendommen tilbød indklagede en rabat på sit vederlag på 15.000 kr., og klagerne meddelte herefter, at de kunne acceptere en pris på 2,15 mio. kr., men at de ikke vil give dispositionsret til køber, som krævet af denne. Der blev herefter enighed mellem klagerne og indklagede om at tilbyde køber et endeligt modbud på 2,15 mio. kr. med overtagelse den 1. april 2024 og med dispositionsret, når handlen var blevet endelig. Det var indklagede, som foreslog den sidste del med dispositionsretten. Indklagede foreslog dette, dels fordi huset allerede var fraflyttet, og dels fordi indklagede kunne fornemme på køber, at der skulle gives lidt for at få køber til at flytte sig det sidste skridt for at nå i mål med 2,15 mio. kr. Klagernes modbud blev accepteret den 28. februar 2024.

Indklagede foreslog overtagelsesdag den 1. april 2024 for at sikre, at handlen kunne nå at blive afsluttet helt inden overtagelsesdagen. Der skulle bl.a. indhentes en ny tilstandsrapport, rekvireres nyt forsikringstilbud, ske deponering, stilles garanti med mere. Der skulle være plads til en forsinkelse, eller til at et pengeinstitut kunne bede om fristforlængelse, idet det som regel tager et par uger at få alt på plads.

Der blev undervejs i forløbet givet et ekstra nedslag i prisen på 15.000 kr. Nedslaget skyldtes en bemærkning i den nye tilstandsrapport om skader på VVS-installationerne.

Forud for klagerne underskrivelse af købsaftalen talte indklagede med klager 1. Indklagede bad klager 1 om at kontakte indklagede, såfremt der var spørgsmål til købsaftalen eller behov for at gennemgå denne. I forbindelse med telefonsamtalen oplyste indklagede klager 1 om, at det var vigtigt, at klagerne fik fjernet de sidste ting fra huset og skuret, da køber jo havde dispositionsret, når handlen var endelig. Indklagede oplyste, at der sædvanligvis gik 10 til 12 dage fra købsaftalens underskrift, til alt var på plads. Klager 1 oplyste, at klager 1 var presset på tid, og at

J.nr. 2024-0037 LI

klager 1 skulle have arrangeret lån af bil og trailer. Indklagede tilbød i den forbindelse, at indklagede kunne hjælpe med at køre et læs på genbrugsstationen, hvis der var brug herfor. Klager 1 oplyste, at han havde givet klager 2 besked om, at klager 1's seng ikke måtte fjernes fra ejendommen.

4 dage efter købsaftalens underskrift var alt imidlertid på plads, og køber krævede derfor overdragelse den 8. marts 2024. Indklagede orienterede klager 2 herom, men hverken indklagede eller klager 2 kunne få kontakt til klager 1.

På dagen for købers disposition over ejendommen mødtes indklagede med køber på ejendommen. Indklagede oplyste køber om, at klager 1 stadigvæk manglede at hente noget indbo. Indklagede tog det indbo med, som indklagede kunne have i bilen, og efterlod tre større ting, en boksmadrass på ben, et spejl og en stol. Indklagede aftalte med køber, at det kunne stå til dagen efter, så indklagede kunne nå at kontakte klager 1 herom. Målerne på ejendommen blev aflæst, og oplysning om aflæsning blev sendt til forsyningsselskaberne.

Indklagede fik først kontakt til klager 1 den 10. marts 2024.

Som det fremgår af korrespondancen, havde indklagede herefter et møde med klager 1. Indklagede troede, at det var lykkedes at finde en mindelig afslutning på sagen, da indklagede gav klager 1 en undskyldning for forløbet og tilbød at halvere sit vederlag som kompensation, hvilket klager 1 tog imod. Indklagede orienterede klager 1 om, at klagerne ville modtage en kreditnota, og at pengene ville blive indsat på deponeringskontoen. Indklagede lovede ikke, at dette ville ske med det samme.

Indklagede mener ikke, at indklagede har udført et dårligt mæglerarbejde. Ejendommen blev solgt på vilkår, som klagerne selv havde accepteret. Klagerne har underskrevet købsaftalen, og indklagede har henholdt sig til indholdet af denne, også da ejendommen blev overdraget til køber.

Indklagede er enig i, at det var uhensigtsmæssigt at overdrage et hus, som endnu ikke var helt tømt for indbo, men indklagede så ikke andre muligheder, og indklagede forsøgte at afhjælpe en uhensigtsmæssig situation på bedst mulig måde. Det kunne potentielt have været løst bedre, hvis klager 1 havde reageret på indklagedes henvendelser.

Købesummen blev frigivet den 9. april 2024, hvilket ikke er sent. Klagernes eget pengeinstitut havde haft problemer med at få kontakt til klagerne, og frigivelsen kunne være sket hurtigere, hvis dette problem ikke var opstået.

J.nr. 2024-0037 LI

Indklagede finder klagerne krav på 39.000 kr. i erstatning for de få effekter for højt. Indklagede har givet klagerne 16.925 kr. som kompensation. Beløbet svarer til halvdelen af indklagedes vederlag.

Nævnet udtaler:

Det følger af § 24 i lov om formidling af fast ejendom m.v.:

”En ejendomsmægler skal udføre sit opdrag omsorgsfuldt og iagttage god ejendomsmæglerskik, 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.

Stk. 2. Ejendomsmægleren skal rådgive sælgeren og varetage sælgerens behov og interesser.”

Det følger af købsaftalen, at det blev aftalt mellem klagerne og køber af ejendommen, at køber kunne disponere over ejendommen, når handlen var endelig, med henblik på at påbegynde en istandsættelse af denne. Klagerne underskrev købsaftalen den 4. marts 2024, og den 8. marts 2024 meddelte indklagede klagerne, at handlen var endelig, og at køber derfor var berettiget til at få disposition over ejendommen.

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet ikke grundlag at fastslå, at der er noget at bebrejde indklagede i forbindelse med, at klagerne ved deres underskrivelse af købsaftalen accepterede at give køber dispositionsret, selvom de indledningsvis havde afslået dette.

Nævnet lægger til grund, at det var aftalt, at indklagede skulle stå for nøgleudlevering, måleraflæsning m.v. på dispositionsdagen.

Det fremgår af den fremlagte korrespondance, at indklagede fredag den 8. marts 2024 kl. 10.55 meddelte klagerne, at betingelserne for købers disposition var blevet opfyldt meget hurtigt, og at køber derfor havde krav på at få disposition over ejendommen. Indklagede meddelte videre, at ejendommen derfor skulle tømmes for klagerne løsøre med det samme.

Klager 1, som havde løsøre på ejendommen, svarede ikke på indklagedes henvendelser i løbet af dagen, og indklagede har oplyst, at indklagede uden at få kontakt til klager 1 udleverede nøgle til køber samme dag. Det fremgår af indklagedes sms skrevet kl. 17.38 samme dag til klager 1, at indklagede oplyser at have givet køber adgang til ejendommen.

Indklagede har oplyst, at indklagede selv flyttede dele af klager 1's løsøre fra ejendommen ned til sit kontor. Flere større effekter blev dog tilbage på ejendommen, efter det oplyste bl.a. en stol, en seng og et spejl. Klagerne har oplyst, at det ikke har været muligt for klager 1 at få udleveret disse effekter fra køber.

Indklagede har oplyst, at indklagede udleverede nøglen til køber, idet klagerne ellers ville være i misligholdelse over for køber og kunne blive mødt med erstatningskrav. Klagerne har oplyst, at indklagede ved sin handlemåde har varetaget købers interesser og ikke klagernes, som indklagede ellers havde pligt til.

Nævnet finder, at indklagede, der vidste, at klager 1 stadig havde løsøre på ejendommen, ikke burde have udleveret nøglen til køber fredag den 8. marts 2024. Nævnet har i den forbindelse bl.a. lagt vægt på, at klager 1 ikke før den 8. marts 2024 var blevet advaret om, at køber kunne få disposition over ejendommen så hurtigt.

Nævnet finder herefter, at indklagede har tilsidesat god ejendomsmæglerskik og har handlet ansvarspådragende over for klagerne, idet klager 1 som følge af indklagedes handlemåde ikke kunne nå at hente sit løsøre, der dermed forsvandt. At indklagede selv har fjernet noget af løsøret ændrer ikke herved.

Nævnet finder, at indklagede som følge af det mangelfulde mæglerarbejde skal tåle en vederlagsreduktion på 20.000 kr. svarende til ca. 1/3 af det krævede vederlag på 63.100 kr. Indklagede har allerede givet klagerne en kompensation på 16.925 kr., hvorfor indklagede skal give en yderligere reduktion på 3.075 kr.

Nævnet finder, at indklagede endvidere skal betale erstatning til klagerne. Nævnet fastsætter en skønsmæssig erstatning til 5.000 kr. for de effekter, som blev tilbage på ejendommen, og som det ikke var muligt for klager 1 at få udleveret fra køber. Nævnet bemærker i den forbindelse, at indklagede ikke kan pålægges at betale en erstatning svarende til køb af nyt, når effekterne var brugte.

Nævnet finder ikke grundlag for at fastslå, at der er sket en forsinkelse i forbindelse med frigivelse af købesummen, som skyldes indklagedes forhold. Allerede af denne grund kan nævnet ikke pålægge indklagede at forrente købesummen over for klagerne.

Da klagerne har fået medhold i en del af klagen, tilbagebetaler nævnet klagegebyret på 250 kr. til klagerne, jf. nævnets vedtægter § 26, stk. 2.

J.nr. 2024-0037 LI

Konklusion:

Klagen over indklagedes mangelfulde mæglerarbejde i forbindelse med nøgleudlevering tages til følge.

Klage over forsinkelse i forbindelse med frigivelse af købesummen tages ikke til følge.

Indklagede skal betale i alt 8.075 kr. til klagerne.

Beløbet forrentes med Nationalbankens officielle udlånsrente med tillæg af 8 %. Forrentningen skal ske fra den 10. april 2024, til betaling finder sted.

Betalingen skal ske inden 30 dage fra kendelsens dato.

Nævnet tilbagebetaler klagegebyret på 250 kr. til klagerne.

Kendelsen offentliggøres, og forbrugerens navn anonymiseres ved offentliggørelsen, jf. nævnets vedtægter § 32, nr. 13.

P.N.V.

Benedikte Holberg
formand