

J.nr. 2022-0141 aq

København, den 2. marts 2023

KENDELSE

Klagerne

mod

Estate Helsingør Morten Friis ApS
Kongevejen 15
3000 Helsingør

Nævnet har modtaget klagen den 11. november 2022.

Klagen angår spørgsmålet om, hvorvidt indklagede har krav på betaling som krævet, efter at formidlingsaftalen mellem parterne blev opsagt.

Sagens nærmere omstændigheder er følgende:

Klagerne ønskede at sælge deres ejendom og henvendte sig derfor til indklagede.

Den 21. juni 2022 indgik klager og indklagede formidlingsaftale om salg af ejendommen. Det fremgik af aftalen, at indklagede havde værdiansat ejendommen til 5,795 mio. kr.

Af aftalen fremgik videre:

J.nr. 2022-0141 aq

5. Formidlingsaftalens varighed, herunder opsigelse og misligholdelse

Varighed

Formidlingsaftalen er gældende i 6 måneder fra aftalens indgåelse, medmindre aftalen forinden opsiges af en af parterne. Aftalen kan forlænges med op til 3 måneder ad gangen.

Opsigelse

Aftalen kan opsiges af begge parter uden varsel.

Opsiges formidlingsaftalen af sælger som følge af en ikke ubetydelig pligtforsømmelse fra ejendomsmæglerens side, kan det medføre bortfald eller nedsættelse af vederlag.

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.		
- Beregne salgsbudget/provenu.		
- Udarbejde en salgsopstilling med de oplysninger om ejendommen, som er nødvendige for en købsbeslutning.		
- Udarbejde udkast til købsaftale.		
- I alt, lovpligtige obligatoriske ydelser	25.000	31.250
- Sagsbehandling (Før salg)	2.425	3.031
- Sagsbehandling (Under salg)	3.900	4.875
- Køberkartotek, fremvisning, åbent hus, prisforhandling, nøgleoverdragelse m.m.	25.225	31.531
- Eftersagsbehandling	3.450	4.313
- Rabat	-15.000	-18.750
I alt salær	45.000	56.250
Markedsføring		
- Digital markedsføring inkl. salesbooster, udstillingsmateriale og online eksponering på [...], boligsiden.dk samt boliga.dk ¹⁾	15.000	18.750
I alt markedsføring	15.000	18.750
Udlæg til tredjemand		
- Fotos, tekstforfatter og plantegning	4.890	6.113
- Landsarkivservitutter anslået	1.250	1.563
- Ejendomsdatarapport	400	400
- Udlæg øvrig dokumentation	1.500	1.500
- Restgældsoplysninger	932	1.165
- EDH/e-bolighandel/e-nettet	351	439
I alt udlæg til tredjemand	9.323	11.179
Vederlag i alt	69.323	86.179

J.nr. 2022-0141 aq

[...]

Betaling ved salg af ejendommen

Der er aftalt resultatafhængigt vederlag, hvilket betyder, at der kun skal ske betaling til ejendomsmægler, hvis ejendommen sælges. Ved salg af ejendommen skal der ske betaling af samtlige ydelser angivet i pkt. 6.1., uanset om disse er udført eller ej.

I alt kr. 86.179

Betaling ved opsigelse af formidlingsaftalen

Ved opsigelse af formidlingsaftalen betales for arbejdsvederlag samt markedsføringsomkostninger kr. 25.000 inkl. moms samt udlæg.

Beløbet forfalder til betaling ved opsigelse.

Betaling ved udløb af formidlingsaftalen

Ved udløb af formidlingsaftalen betales for udlæg jf. pkt. 1. "udlæg til 3. mand"

Beløbene forfalder til betaling ved udløb.

Den 26. august 2022 skrev klagerne til indklagede med nogle forslag til ændringer i teksten i salgsoptillingen. I mailen spurgte klagerne desuden, om indklagede sørgede for nye rapporter, da tilstandsrapport og el-rapport snart ville udløbe.

Den 9. september 2022 skrev klagerne til en medarbejder hos indklagede:

Kan du sende mig en rapport på hvilke markedsføringsmæssige tiltag I har kørt på vores hussalg samt igangværende?

Jeg vil gerne følge lidt med:-)

Den 19. september 2022 skrev klagerne til indklagede:

Vi oplever, at der er et stigende antal biler, som kører forbi vores hus, og vi antager, at de er her for at kigge på netop vores hus.

Vi er med på, at markedet er svært lige nu og at salgene har en længere tidshorisont - men vi har alligevel brug for at vide, at vi har de bedste forudsætninger for at få vores hus solgt. Især nu, hvor der tilsyneladende sker lidt.

Derfor vil vi gerne høre, hvad jeres strategi er? For lige nu virker det til, at det udelukkende ligger på Boligsiden.

Vi har desuden bedt [navn] om at se en oversigt over, hvad der har været gjort af markedsføringsmæssige tiltag frem til nu, men hun har ikke svaret.

Vil du give os en opdatering? På forhånd tak.

Den 23. september 2022 skrev klagerne til indklagede og spurgte, om de ville få et overblik fra indklagede jf. telefonsamtale dagen før.

Samme dag svarede indklagede:

J.nr. 2022-0141 aq

- > Jeg kan forstå jeres holdning til den manglende kommunikation og jeres frustration over den manglende aktivitet, når nu I har taget valget at flytte vestpå og absolut skal have en løsning.
- >
- > Lige nu er der rigtig mange sælgere, der er i samme situation og i mange situationer, bliver ejerne boende indtil markedet retter sig igen - vi ved bare ikke om det sker om 3 eller 24 måneder.
- > Hvis der sidder mæglere eller bankrådgivere der meddeler, at det kører på skinner og det er min indsats, den er gal med, er jeg ikke enig i.
- >
- > Renten er steget med 2 % i den korte periode vi har haft et samarbejde og energipriser + inflation er steget så voldsomt, at markedet simpelthen er gået i stå.
- > Lige netop den situation er ude af mine hænder, men vi kunne have kommunikeret bedre, det er jeg meget enig med jer i.
- > Vi har gjort følgende :
- >
- > * Startet salget via køberkartotek og interesseliste fra andre salg på [vejen] som aftalt.
- > * Lavet nye fotos hos jer løbende + fået lagt 'græs' på jeres byggegrund, så materialet blev forbedret.
- > * Lavet boligvideo og lagt den på sociale medier
- > * Annonceret på [...]dk / Boligsiden / Boliga og alle andre mægleres hjemmesider
- > * Sendt sagen løbende til nabobutikkernes køberkartotek til købere, der ellers søger i nabopostnumre
- > * Annonceret i Ugebladet, som udkommer i [...] Kommune
- > * Haft 4 åbne huse uden resultat siden netannonceringen i midten af Juli.
- > * Opsat udstillingsdisplay i [bynavn], opsat til salg skilte osv. osv.
- >
- > Vi sidder med et marked, med et voldsomt stigende udbud af boliger og markant færre salg.
- >
- > Samtidigt skal køberne finansiere et realkreditlån til 5% mod 1% i januar - det giver udfordringer, som jeg ikke kan rette op på.
- > Men jeg vil lade det være op til jer to om tilliden er brudt og om det er uopretteligt?
- > I så fald må I tage stilling til om en anden kæde eller mægler kan overtage og få jer videre.
- >
- > Hvis I vælger at skifte mægler, er den nye mægler velkommen til at overtage fotos, dokumenter osv. Men sig til og vi finder en løsning.

J.nr. 2022-0141 aq

Det fremgår af sagen, at klagerne og indklagede mødtes den 27. september 2022 for at drøfte samarbejdet.

Den 28. september 2022 skrev indklagede til klagerne:

- > Tak for mødet i går.
- >
- > Det var vigtigt, at få talt vores forløb igennem. Jeg er taknemmelig for, at I tog jer tiden til det.
- >
- > Dog tænker jeg ikke, at den tillid der skal til for at få et fremtidigt godt samarbejde, kan genoprettes.
- > Det tænker jeg heller ikke, at I gør, hvis vi skal være helt ærlige. En plan for det fremtidige samarbejde vil ikke gøre en forskel for jer, så den vil være unødvendig.
- >
- > I vil gerne løses af formidlingsaftalen og vælge enten at udleje ejendommen eller forsøge et salg igennem en anden mægler og det skal I have lov til at gå med.
- > Vores udgifter inkl. fotos, dokumenter, sagsbehandling, åbne huse mv. skal dog dækkes.
- > Jf. formidlingsaftalen kan aftalen opsiges mod en betaling af 25.000 kr. + udlæg til fotos, dokumenter osv.
- > Men for at få jer godt og hurtigt videre, tilbyder jeg jer at opsiges formidlingsaftalen med en indbetaling på kr. 15.000 + moms.
- >
- > Så snart beløbet er indbetalt på konto [kontonummer], tager vi sagen af nettet og afslutter samarbejdet.
- > Når det er gjort, sender vi samtidigt fotos og dokumenter til jeres videre forløb og ønsker jer rigtigt godt videre.

Indklagede har i klagesagen fremlagt faktura dateret den 28. september 2022:

	Excl. moms:	Moms (25%):	Total:
Beløb ved opsigelse af formidlingsaftale	15.000	3.750	18.750
Se bilag			
	15.000	3.750	18.750

Indklagede har til nævnet oplyst, at bilaget der henvises til i fakturaen, er formidlingsaftalen, og at klagerne ved en fejl aldrig modtog fakturaen før under klagesagen.

J.nr. 2022-0141 aq

Ligeledes den 28. september 2022 skrev klagerne til indklagede:

Selv tak for mødet og den opfølgende snak i dag.

Jeg har netop forsøgt at overføre beløbet, kan der være en fejl i kontonummeret?

Tak for din SMS Vedr. dokumenter og billeder. Hvordan overdrager I dem til os? Ligeledes skal jeg spørge ind til nøgle, kan I lægge den i postkassen når I fjerner skiltene eller skal vi afhente den i [bynavn]?

Indklagede svarede samme dag:

Vi sender er link med fotos i høj opløsning, så de kan bruges til alle typer for annoncering.

Dokumenterne sender vi også på et link.

Nøglen kommer vi forbi med hurtigst muligt.

Vil I forsøge på denne konto i stedet?
[...] (Klientkonto [...]).

Ring eller mail endelig, hvis I har spørgsmål.

Senere den 28. september 2022 skrev klagerne til indklagede:

Tak for informationerne.

Vi får fortsat den besked at kontoen ikke findes.

God aften.

Den 29. september 2022 betalte klagerne 18.750 kr. til indklagede.

Klagerne har bl.a. anført:

Indklagede valgte at opsigte samarbejdet med klagerne og har i den forbindelse krævet betaling af 18.750 kr., uden at indklagede har specificeret, hvad klagerne har betalt for. Klagerne har betalt beløbet, men klagerne ønsker nævnets stillingtagen til, om indklagedes krav er rimeligt i betragtning af indklagedes mangelfulde mæglerarbejde og den omstændighed, at det var indklagede, der stoppede samarbejdet.

J.nr. 2022-0141 aq

Der har i forløbet været mangelfuld kommunikation med indklagede.

Formidlingsaftalen blev indgået med indklagede som ansvarlig mægler, og kort efter modtog klagerne meddelelse om, at en navngiven medarbejder nu var sagsansvarlig. Klagerne havde ingen indvendinger, men undrede sig over skiftet. Den pågældende sagsansvarlige medarbejder blev imidlertid sygemeldt, og indklagede blev igen ansvarlig mægler på sagen.

Klagerne skrev flere mails til indklagede, som aldrig blev besvaret. Desuden blev aftale om fornyelse af tilstandsrapport ikke overholdt af indklagede. Ydermere blev klagerne kontaktet 2 gange i forbindelse med åbent hus, fordi indklagede ikke kunne finde eller havde glemt nøgler til ejendommen, selvom klagerne havde udleveret disse.

Markedet var hastigt nedadgående, og klagerne ville gerne orienteres om, hvilke tiltag der blev gjort.

Den 22. september 2022 talte klagerne i telefon med indklagede. Klagerne oplyste, at de som følge af de manglende tilbagemeldinger fra indklagede havde mistet tilliden til indklagede.

Den 27. september 2022 mødtes klagerne med indklagede. På mødet blev salget af klagernes ejendom drøftet, og indklagede var enig i, at kommunikationen havde været mangelfuld, men mente, at der var en chance for, at klagernes ejendom kunne sælges trods et svækket marked.

På mødet blev det aftalt, at indklagede skulle lave 2 løsningsmodeller, for det første en plan for markedsføringsindsatsen og for det andet en model for at stoppe samarbejdet, hvis klagerne ikke var enige i markedsføringsindsatsen og i stedet ønskede at komme ud af samarbejdet.

Dagen efter modtog klagerne en mail fra indklagede om, at indklagede ikke mente, at tilliden kunne genetableres, og indklagede bad klagerne betale 18.750 kr. Indklagede anførte et kontonummer, som klagerne kunne bruge ved betaling.

Klagerne var undrende over for mailen, og kontaktede indklagede telefonisk. Indklagede fastholdt, at indklagede ønskede at stoppe samarbejdet.

Klagerne kunne ikke få en specifikation af, hvad de 18.750 kr. dækkede over, andet end at det var for arbejde og udlæg.

J.nr. 2022-0141 aq

Klagerne valgte at betale beløbet for ikke at ende i en tvist om manglende betaling. Dog kunne overførsel ikke foretages til de første 2 kontonumre indklagede oplyste, først ved tredje kontonummer lykkedes det at gennemføre betaling.

Indklagede har bl.a. anført:

Indklagede fastholder at have krav på vederlag som krævet.

Indklagede har ikke opsagt formidlingsaftalen. Indklagede gav klagerne mulighed for at opsige aftalen.

Klagerne valgte at opsige aftalen, da klagerne indbetalte 18.750 kr. til indklagede. Klagerne har desuden meddelt, at klagerne ikke ønskede at fortsætte samarbejdet.

For at hjælpe klagerne videre har indklagede opkrævet et mindre beløb end det beløb på 25.000 kr., som indklagede kunne have opkrævet, jf. formidlingsaftalen.

Samtidig er alt materiale sendt til klagerne/ny mægler, og sagen kom på nettet hos ny mægler straks efter.

Da klagerne satte deres ejendom til salg, ændrede markedet sig hurtigt, og det lykkedes ikke indklagede at skaffe kunder som forventet. De forskellige markedsføringstiltag gav heller ikke noget.

Indklagede forstår klagerens skuffelse over ikke at få solgt, men indklagede er samtidig skuffet over, at klagerne har valgt at indgive klage.

Nævnet udtaler:

Af § 32, stk. 1, i lov om formidling af fast ejendom m.v. følger:

”Ejendomsmægleren har ret til det vederlag, der er aftalt med sælger.”

Af § 33 i samme lov følger:

”Ved opsigelse af en formidlingsaftale har ejendomsmægleren kun krav på vederlag, hvis det er aftalt, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Er der aftalt resultatafhængigt vederlag, har ejendomsmægleren kun krav på et rimeligt vederlag, hvis sælgeren har opsagt aftalen.”

J.nr. 2022-0141 aq

Af lovbemærkningerne til § 33, stk. 2, fremgår:

Stk. 2 viderefører princippet om, at hvis der er aftalt et resultatafhængigt vederlag, har ejendomsmægleren alene krav på vederlag, hvis det er *sælgeren*, der opsiger aftalen, og hvis det er aftalt i formidlingsaftalen. Det findes rimeligt, at videreføre denne begrænsning, når der er tale om et resultatafhængigt vederlag, som er direkte afhængig af ejendomsmæglerens præstation og kun opnås, hvis der opnås et resultat, nemlig salg af boligen.

Ifølge den gældende lovs § 12, stk. 3, er det kun, når forbrugeren opsiger aftalen, at ejendomsmægleren har krav på et rimeligt vederlag, hvis formidlingsaftalen indeholder vilkår herom. Udgangspunktet er i dag, at der skal betales efter regning for det udførte arbejde, samt at prisen skal være rimelig i forhold hertil. Lyder regningen på et beløb, som er større end $\frac{1}{4}$ af det vederlag, der ville være udløst, hvis der var handlet, må ejendomsmægleren i almindelighed nøjes med $\frac{1}{4}$, der fungerer som en højestepris i denne situation. Dette gælder også selv om regningen står i rimeligt forhold til det udførte arbejde, medmindre der foreligger særlige omstændigheder, som gør dette urimeligt.

I praksis har Klagenævnet for Ejendomsformidling f.eks. fundet, at der foreligger særlige omstændigheder i den situation, hvor ejendomsmægleren rent faktisk har en underskrevet købsaftale fra køber til udbudsprisen, men sælgeren ikke vil underskrive købsaftalen, måske fordi sælgeren har fortrudt at sælge ejendommen. I disse situationer har Klagenævnet for Ejendomsformidling tilkendt ejendomsmægleren fuldt vederlag, kun undtaget et mindre beløb til eftersagsbehandlingen, som jo ikke skal finde sted. Det er med lovforslaget ikke intentionen at ændre på denne praksis, og ejendomsmæglerens ret til rimeligt vederlag i den foreslåede stk. 2, vil således i den ovenfor beskrevne situation udløse samme krav på vederlag som i dag, medmindre andet er aftalt.

Desuden foreslås det i stk. 2, at vederlaget i disse situationer ikke kan overstige, hvad der er rimeligt i forhold til det udførte arbejde. Det vil således være en konkret afvejning af, hvor langt i salgsprocessen ejendomsmægleren er nået, hvor man bl.a. kan lægge vægt på, hvor lang tid ejendommen har været til salg, hvor meget den har været annonceret og udgifterne hertil, hvor mange åbne huse og fremvisninger, der har været, etc. Ejendomsmægleren bør altid kunne dokumentere det vederlag, som sælgeren bliver opkrævet.

Klagerne har oplyst, at formidlingsaftalen blev indgået den 21. juni 2022. Der er mellem parterne uenighed om, hvem der har opsagt aftalen.

På baggrund af korrespondancen mellem klagerne og indklagede fra den 23. til den 29. september 2022 lægger nævnet til grund, at klagerne valgte at opsige formidlingsaftalen den 28. september 2022 efter at have modtaget indklagedes mail af samme dato, hvorved indklagede tilbød, at klagerne kunne opsige aftalen mod at indbetale et beløb, som var mindre end aftalt i formidlingsaftalen.

I formidlingsaftalen er der indgået aftale om resultatafhængigt vederlag. Det følger af § 33, stk. 2, at det, indklagede har krav på ved klagernes opsigelse, er et rimeligt vederlag.

Indklagede anførte i sin mail af 28. september 2022, at indklagede ved opsigelse af

J.nr. 2022-0141 aq

aftalen ville kræve betaling af 15.000 kr. + moms. Nævnet bemærker hertil, at beløb skal oplyses inklusive moms over for en forbruger, hvorfor indklagede har tilsidesat god ejendomsmæglerskik ved ikke i mailen at anføre beløbet inklusive moms. Nævnet finder herefter, at indklagede ikke kan gøre krav på 3.750 kr., som udgør moms.

Aftalen løb i ca. 3 måneder, før klagerne opsagde denne. Det fremgår af sagen, at indklagede i de 3 måneder bl.a. har udarbejdet salgsoptilling og salgsbudget, startet salg via køberkartotek, lavet nye fotos løbende, annonceret ejendommen flere steder og afholdt 4 åbne huse.

Nævnet finder, at et vederlag på 15.000 kr. for det arbejde, indklagede har udført inden klagers opsigelse, ikke er urimeligt.

Det følger af § 34 i lov om formidling af fast ejendom m.v.:

”Hvis der foreligger en ikke ubetydelig pligtforsømmelse fra ejendomsmæglerens side, kan sælgeren kræve, at vederlaget nedsættes eller bortfalder.”

Det fremgår af sagen, at indklagede bad klagerne indbetale opsigelsesbeløbet til et kontonummer, som indklagede oplyste i mailen af 28. september 2022. Nævnet finder, at indklagede har tilsidesat god ejendomsmæglerskik ved ikke at sørge for, at klagerne modtog en faktura på det krævede beløb. Nævnet finder, at indklagede som følge heraf skal tåle en vederlagsreduktion på 1.500 kr. svarende til 10 % af det krævede vederlag.

Indklagede har herefter krav på betaling af 13.500 kr. Klagerne har allerede betalt 18.750 kr. til indklagede, hvorfor indklagede skal tilbagebetale 5.250 kr. til klagerne.

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

Konklusion:

Klagen tages til følge.

Indklagede skal betale 5.250 kr. til klagerne.

Beløbet forrentes med Nationalbankens officielle udlånsrente med tillæg af 8 %. Forrentningen skal ske fra den 11. november 2022, til betaling finder sted.

J.nr. 2022-0141 aq

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