

**ÅRSRAPPORT 2021**

**KLAGENÆVNET FOR EJENDOMSFORMIDLING**

Indholdsfortegnelse

|                                                                                   |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>1. Indledning</b>                                                              | <b>side 2</b>  |
| <b>2. Generelt om nævnet og sekretariatet</b>                                     | <b>side 2</b>  |
| 2.1. Oprettelse af nævnet                                                         | side 2         |
| 2.2. Nævnets kompetence                                                           | side 2         |
| 2.3. Nævnets sammensætning                                                        | side 2         |
| 2.4. Sekretariatet                                                                | side 3         |
| 2.5. Sagsbehandling i nævnet                                                      | side 3         |
| <b>3. Statistiske oplysninger</b>                                                 | <b>side 3</b>  |
| 3.1. Klagesager                                                                   | side 3         |
| 3.2. Nævnsmøder                                                                   | side 4         |
| 3.3. Afviste klager                                                               | side 4         |
| 3.4. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid                                             | side 4         |
| 3.5. Kendelser hvor forbrugeren har fået medhold                                  | side 4         |
| 3.6. Efterlevelsprocent                                                           | side 4         |
| 3.7. Sager afsluttet uden nævnsafgørelse                                          | side 4         |
| <b>4. Deltagelse i netværk</b>                                                    | <b>side 5</b>  |
| <b>5. Sagstyper og afgørelser</b>                                                 | <b>side 5</b>  |
| 5.1. Forkert boligareal                                                           | side 6         |
| 5.2. Manglende oplysning om lokalplaner, regionsplaner mv.                        | side 8         |
| 5.3. Mæglerens vederlag                                                           | side 9         |
| 5.4. Mæglerens vederlag ved salg til anvist køber efter formidlingsaftalens udløb | side 11        |
| 5.5. Forkert ejerudgift                                                           | side 14        |
| 5.6. Forkert eller manglende provenuberegning                                     | side 16        |
| <b>6. Domme</b>                                                                   | <b>side 17</b> |
| 6.1. Domme mellem forbrugeren og mægleren                                         | side 17        |
| 6.2. Domme mellem mægleren og nævnet                                              | side 19        |

## **1. Indledning**

Årsrapporten vedrører perioden 1. januar 2021 til 31. december 2021 og er udarbejdet ifølge nævnets vedtægter § 30, hvorefter nævnet skal udarbejde årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt. Årsrapporten indeholder generelle oplysninger om nævnet og sekretariatet, herunder nævnets kompetence, statistiske oplysninger og resumeer af udvalgte kendelser.

## **2. Generelt om nævnet og sekretariatet**

### **2.1 Oprettelse af nævnet**

Klagenævnet for Ejendomsformidling blev oprettet i januar 1981 efter aftale mellem Forbrugerrådet Tænk, Grundejernes Landsorganisation og Dansk Ejendomsmæglerforening.

Nævnet er godkendt i medfør af § 6 i lov nr. 524 af 29. april 2014 om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven). Erhvervsministerens godkendelse af nævnet og dets vedtægter sker for 3 år ad gangen.

### **2.2 Nævnets kompetence**

Klagenævnet for Ejendomsformidling behandler klager fra forbrugere over ejendomsmæglere, ejendomsmæglervirksomheder og andre mellemænd, der beskæftiger sig med tilsvarende virksomhedsområder eller dele heraf, og som er etableret i Danmark.

En sag kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, herunder spørgsmål om god ejendomsmægleretik.

Sager, hvis behandling i henhold til lovgivning er henlagt til offentlige myndigheder eller andre tvistløsningsorganer, falder uden for nævnets kompetence.

Nævnet skal afvise klager, der hører under, er under behandling ved eller har været behandlet af et andet privat tvistløsningsorgan, et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, eller et udenlandsk tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller en domstol.

Nævnet kan afvise klager, hvis forbrugeren ikke forudgående har reklameret over for den erhvervsdrivende, klagen er useriøs eller unødigt, klagen ikke skønnes egnet til nævnsbehandling eller behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre nævnet i at fungere effektivt.

### **2.3 Nævnets sammensætning**

Nævnet består af en formand, der er landsdommer, og 4 andre medlemmer, hvoraf 1 er udpeget af Forbrugerrådet Tænk, 1 er udpeget af Grundejernes Landsorganisation og 2 er udpeget af Dansk Ejendomsmæglerforening.

Nævnets formand har i 2021 været landsdommer Benedikte Holberg

Følgende medlemmer har deltaget i nævnsarbejdet i 2021:

|                                            |                                         |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Udpeget af Forbrugerrådet Tænk:            | Jakob Steenstrup                        |
| Udpeget af Grundejernes Landsorganisation: | Susanne Rendtorff                       |
| Udpeget af Dansk Ejendomsmæglerforening:   | Flemming Elsborg og Sebastian Rasmussen |

## 2.4 Sekretariatet

Til nævnet er knyttet et sekretariat, der i sin funktion er uafhængigt af de stiftende organisationer. Sekretariatet besvarer skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til nævnet og forbereder klagesagerne til behandling i nævnet.

Sekretariatet har i 2021 bestået af:

Sekretariatschef, cand.jur. Ulla Langer  
Cand.jur. & ejendomsmægler Lone Ibsen  
Cand.jur. & ejendomsmægler Anne Mette Qvist

## 2.5 Sagsbehandling i nævnet

Klager skal indgives skriftligt til nævnets sekretariat ved benyttelse af et særligt klageskema.

Sekretariatet sender klagen til indklagede ejendomsmægler/ejendomsmæglerfirma til udtalelse. Denne udtalelse forelægges herefter forbrugeren til udtalelse.

Herudover sørger sekretariatet for sagens oplysning og fremskaffer af egen drift det fornødne materiale for afgørelsen.

Hvis ejendomsmægleren under sagens forberedelse opfylder forbrugers krav, eller hvis forbrugeren frafalder sin klage, afslutter sekretariatet sagen.

Alle øvrige sager forelægges for nævnet til afgørelse på et nævnsmøde.

## 3. Statistiske oplysninger

### 3.1 Klagesager

Nævnet har modtaget 214 klagesager i 2021, hvilket er 11 sager mere end i 2020.

57 % af sagerne er indgivet af købere af fast ejendom, mens 41 % af sagerne er indgivet af sælgere. De resterende 2 % er klagesager, der hverken relaterer sig til køb eller salg, men til f.eks. udlejning, berigtigelse eller vurdering.

### 3.2 Nævnsmøder

Der er afholdt 9 nævnsmøder i 2021, og der er afsagt 139 kendelser.

77 af kendelserne er afsagt i sager, der er modtaget i 2021, mens 62 kendelser er afsagt i sager, der er modtaget i tidligere år.

### 3.3 Afviste klager

Nævnet har ved kendelse måttet afvise at tage stilling til 5 klagesager i 2021. Der henvises til nævnets vedtægter § 6, stk. 3, nr. 3, hvoraf fremgår:

"Nævnet kan afvise at behandle en klage, hvis

- 1) forbrugeren ikke forudgående har reklameret over for den erhvervsdrivende,
- 2) klagen er useriøs eller unødig,
- 3) klagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet, herunder på grund af dens vanskelige eller principielle juridiske karakter eller på grund af usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger, eller
- 4) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre nævnet i at fungere effektivt."

De 5 klagesager blev afvist, idet der var modstridende forklaringer om hændelsesforløbet, og dermed afvist under henvisning til "usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger".

### 3.4 Gennemsnitlig sagsbehandlingstid

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2021 var ca. 7,5 måneder.

### 3.5 Kendelser hvor forbrugeren har fået medhold

I 2021 afsagde nævnet 68 kendelser, hvor forbrugeren fik helt eller delvist medhold. Dette giver en medholdsprocent på 49 %.

### 3.6 Efterlevelsprocent

Nævnet har kendskab til, at 1 af de 68 kendelser ikke er blevet opfyldt af mægleren. Dette giver en efterlevelsprocent på 99.

### 3.7 Sager afsluttet uden nævnsafgørelse

72 sager er henlagt uden afsigelse af kendelse i 2021. 62 af disse sager er modtaget i 2021. 10 sager er modtaget i tidligere år. Langt størstedelen af de 72 sager er henlagt på grund af, at

sagen er blevet forligt mellem parterne, eller fordi klagerne har opgivet deres klage. Herudover er der enkelte sager, der er blevet afvist fra nævnsbehandling, fordi klagerens krav er forældet, fordi klagen ikke er indgivet af en forbruger, eller der ikke er klaget over en ejendomsmægler. Sådanne sager ligger uden for nævnets kompetence.

## 4. Deltagelse i netværk

Nævnet deltager ikke i nogen netværk.

## 5. Sagstyper og afgørelser

Også i 2021 har de sager, nævnet har afgjort, været meget forskelligartede, og der kan ikke fremhæves noget særligt for 2021. Nævnet ser således ikke systematiske eller væsentlige problemer i 2021, som forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugerne og ejendomsmæglerne.

Det formodes, at den type sager, hvor der er en hel fast nævnspraksis, forliges mellem parterne efter denne faste nævnspraksis. De oplagte sager når derfor ikke til kendelse. De sager, der afgøres af nævnet ved kendelse, beror således ofte på helt individuelle omstændigheder, som gør dem meget forskelligartede. Kendelserne er derfor oftest helt konkret begrundede.

Nævnet har igennem mange år haft 5 typiske klager. Disse har i mange år været:

1. Forkert boligareal
2. Manglende oplysning om lokalplaner, regionsplaner mv.
3. Mæglerens vederlag
4. Forkert eller manglende provenuberegning
5. Forkert ejerudgift

I 2021 er der afsagt kendelse i 2 sager, der omhandlede forkert eller manglende provenuberegning. I 2020 var der 4 sager herom, men i perioden 2017-2019 har der ikke været afgørelser om forkert provenuberegning. Nævnet formoder, at de seneste års få sager om forkert eller manglende provenuberegning skyldes, at der er en hel fast nævnspraksis, hvorfor disse sager ikke længere forelægges nævnet, men forliges. Derfor hører denne sagstype ikke længere til en typisk sagstype hos nævnet.

I de seneste år, herunder i 2021, har der været en del afgørelser i sager, der handler om, hvorvidt mægleren har krav på vederlag, hvis der efter formidlingsaftalens udløb bliver solgt til en køber, som mægleren har skaffet kontakt til i aftaleperioden. Denne type sager erstatter derfor sagstypen "forkert eller manglende provenuberegning".

De 5 sagstyper er derfor nu:

1. Forkert boligareal
2. Manglende oplysning om lokalplaner, regionsplaner mv.
3. Mæglerens vederlag
4. Mæglerens vederlag ved salg til anvist køber efter formidlingsaftalens udløb
5. Forkert ejerudgift

Nedenfor gennemgås et udvalg af nævnets afgørelser i 2021 i de 5 typiske sagstyper. De 3 sager om provenuberegningsfejl/manglende provenuberegning, som blev afgjort i 2021, vil tillige blive gennemgået.

## 5.1 Forkert boligareal

### J.nr. 2020-0108

Mægleren udbød og solgte en ejerlejlighed som en 4-værelses ejerlejlighed på 87 m<sup>2</sup>.

I salgsopstillingen var det oplyst, at et af værelserne lå på 5. sal, mens resten af ejerlejligheden lå på 4. sal. Det var videre oplyst, at ejerlejligheden havde et tinglyst areal på 77 m<sup>2</sup>, heraf boligareal 77 m<sup>2</sup>.

På plantegningen i salgsopstillingen var værelset på 5. sal benævnt "værelse".

Det viste sig, at det værelse, som lå på 5. sal, ikke var godkendt til beboelse. Dermed var der tale om en 3-værelses ejerlejlighed på 66 m<sup>2</sup>.

Køber opdagede forholdet efter nogle år i forbindelse med at køber solgte ejerlejligheden. Det var den nye køber, der fandt ud af, at der reelt kun var 3 værelser til beboelse og et boligareal på 66 m<sup>2</sup>, hvorefter den nye køber nedsatte sit købstilbud med 600.000 kr.

Køber krævede, at mægleren skulle erstatte køber ca. 400.000 kr.

Mægleren erkendte at have givet fejlagtige oplysninger om ejerlejlighedens areal og antal værelser i salgsopstillingen. Mægleren henviste dog til, at køber var afskåret fra at gøre krav gældende, idet det i købsaftalen var aftalt, at arealafvigelser var sælger og indklagede uvedkommende, og at klager blev opfordret til selv at opmåle ejerlejligheden. Hertil kom, at køber ikke kunne være i god tro.

Mægleren henviste videre til, at det i salgsopstillingen var oplyst, at det ene værelse lå på øvre etage, og at der var mulighed for at etablere en trappe derop og forbinde loftsrummet med ejerlejligheden. Det fremgik videre, at der var brugsret til pigeværelse nr. 42 og pulterrum nr. 38 og 40. Det var således klart for køber, at der reelt var tale om et loftsrum.

Mægleren gjorde endvidere gældende, at køber havde fået udleveret ejerlejlighedskort, hvoraf det klart fremgik, at ejerlejlighedens boligareal udgjorde 66 m<sup>2</sup>, hvortil kom yderligere 11 m<sup>2</sup> loftsrum, eller i alt 77 m<sup>2</sup>. Det fremgik endvidere af kortet, at ejerlejligheden er 66 m<sup>2</sup> på 4. sal, og at der var en enhed på 11 m<sup>2</sup> på 5. sal.

Endelig henviste mægleren til, at der alene var adgang til enheden på 5. sal via trappeopgangen, hvilket også indikerede, at der ikke var tale om en del af ejerlejlighedens boligareal.

Nævnet udtalte, at det af BBR af 6. juni 2017 fremgik, at lejlighedens samlede areal var 87 m<sup>2</sup>, og at areal til beboelse ligeledes var 87 m<sup>2</sup>.

Af ejerlejlighedskortet fremgik, at ejerlejligheden bestod af 66 m<sup>2</sup> beboelse og 11 m<sup>2</sup> loftsrum, i alt 77 m<sup>2</sup>.

Under hensyn til oplysningerne i ejerlejlighedskortet og de faktiske forhold, fandt nævnet, at mægleren havde tilsidesat sine pligter ifølge loven ved at anføre, at ejerlejligheden havde 4 værelser og var 87/86 m<sup>2</sup> og ved at angive "værelse" på plantegning.

Nævnet fandt ikke grundlag for at fastslå, at køber ikke var i god tro.

Nævnet måtte imidlertid afvise at tage stilling til, om køber havde betalt for meget for ejerlejligheden henset til de forkerte oplysninger, da hun købte den i 2017, idet spørgsmålet, om mægleren havde vurderet salgsprisen på købers ejendom forkert, skønnedes uegnet til nævnssbehandling. Afgørelsen heraf ville kræve en bevisførelse, herunder sædvanligvis afholdelse af syn og skøn, der lå uden for rammerne af en nævnssbehandling. Nævnet måtte herefter afvise at tage stilling til, om mægleren havde handlet ansvarspådragende i forbindelse med vurderingen.

#### **J.nr. 2020-0157**

Mægleren solgte en ejendom til en køber. Af ejendommens BBR-Meddelelse fremgik, at der i ejendommen var 180 m<sup>2</sup> boligareal, heraf 82 m<sup>2</sup> kælderareal. I tilstandsrapporten havde den bygningssagkyndige tillige gengivet disse oplysninger om boligarealet/kælderen. Den bygningssagkyndige havde imidlertid samtidig bemærket, at "værelse i kælder mod syd er besigtiget som kælder, da værelset ikke er godkendt til beboelse".

Efter overtagelsen af ejendommen henvendte køber sig til kommunen med henblik på at udvide ejendommens terrasse. Kommunen oplyste, at der kun var et godkendt boligareal på 83 m<sup>2</sup> i ejendommen. Køber krævede en erstatning på 350.000 kr. af mægleren for de manglende 97 m<sup>2</sup> boligareal.

Nævnet udtalte, at mægleren havde pligt til at gennemgå ejendommens dokumenter og, såfremt der var uoverensstemmelser mellem oplysningerne i de forskellige dokumenter eller uoverensstemmelser mellem oplysningerne og de faktiske forhold på ejendommen, at foretage nærmere undersøgelser af uoverensstemmelserne og gøre køber og sælger opmærksom herpå.

Nævnet fandt, at mægleren efter en gennemgang af oplysningerne i BBR-Meddelelsen og tilstandsrapporten sammenholdt med kælderens fysiske udformning burde have undersøgt nærmere, om BBR-Meddelelsens oplysninger om boligarealet var korrekte. Mægleren havde da også selv oplyst, at det var hans opfattelse, at hele underetagen ikke kunne være godkendt til beboelse. Ved sin undladelse af at foretage nærmere undersøgelser og informere køber og sælger havde mægleren tilsidesat sin undersøgelses- og oplysningspligt, og mægleren havde handlet ansvarspådragende.

Nævnet fandt videre, at det individuelle vilkår i købsaftalen om, at ejendommen blev overtaget i den stand, hvori den var og forefandtes og som besat af klagerne, og at køber selv måtte sørge for udbedring af fejl og mangler nævnt i tilstandsrapporten og el-tjekket, hvorfor den kontaktede købesum var nedsat med 145.000 kr., ikke indebar, at køber måtte tåle, at underetagen ikke var

godkendt som boligareal. Hertil kommer, at indklagede ikke ved aftale kunne frigøre sig for sine pligter ifølge loven.

Spørgsmålet, om mægleren havde vurderet salgsprisen på ejendommen forkert, henset til det manglende boligareal, og dermed om køber havde betalt for meget for ejendommen, skønnedes uegnet til nævnsbehandling, idet afgørelsen af dette spørgsmål ville kræve en bevisførelse, herunder sædvanligvis afholdelse af syn og skøn, der lå uden for rammerne af en nævnsbehandling. Nævnet måtte derfor afvise at tage stilling til, om mægleren skulle betale erstatning til køber. Afvisningen sker under henvisning til nævnets vedtægter § 6, stk. 3, nr. 3, ifølge hvilken bestemmelse nævnet kan afvise klager bl.a. på grund af, at klagen ikke skønnes egnet til nævnsbehandling.

### **J.nr. 2020-0150**

Køber købte i 2012 en ejendom. I forbindelse med købet af ejendommen fik køber udleveret en salgsopstilling, hvori mægleren havde anført, at boligarealet var 164 m<sup>2</sup>. Desuden indgik 10 m<sup>2</sup> erhverv, som var et kontor i ejendommen. I forbindelse med salget blev de 10 m<sup>2</sup> erhverv ændret til boligareal, hvorfor boligarealet blev oplyst som værende 174 m<sup>2</sup>. Dette fremgik også af tilstandsrapporten via oplysninger fra BBR-Meddelelsen.

Da køber i 2020 ønskede at sælge ejendommen, gjorde den bygnings sagkyndige, der udarbejdede tilstandsrapport, køber opmærksom på, at køber skulle opmåle huset for at sikre sig, at oplysningerne i BBR var korrekte. Køber opmålte herefter det rektangulære ydermål (på ydervæggene) og konstaterede, at ejendommen var 160 m<sup>2</sup>, hvoraf 8 m<sup>2</sup> er en overdækket terrasse.

Da ejendommen således kun havde et boligareal på 152 m<sup>2</sup>, krævede køber erstatning af mægleren, idet køber gjorde gældende, at han havde betalt for meget for ejendommen henset til, at ejendommen var 22 m<sup>2</sup> mindre end oplyst af mægleren.

Nævnet udtalte, at mægleren havde indhentet BBR-Meddelelse af 5. december 2011, som de indklagede havde pligt til, og de indklagede havde i salgsopstillingen gengivet oplysningerne heri om et boligareal på 164 m<sup>2</sup>. Hverken tilstandsrapport eller energimærke indeholdt andre oplysninger om ejendommens størrelse. På det foreliggende grundlag fandt nævnet, at mægleren ikke ved en besigtigelse af ejendommen havde eller burde have indset, at oplysningerne i BBR-Meddelelsen om arealet ikke kunne være korrekte. Nævnet lagde i den forbindelse vægt på ejendommens indretning og størrelsen på afvigelsen. Nævnet fandt derfor, at mægleren ikke havde handlet ansvarspådragende over for køber, og mægleren kunne ikke pålægges at betale erstatning til køber.

### **5.2. Manglende oplysning om lokalplaner, regionsplaner mv.**

### **J.nr. 2020-0128**

Køber købte en ejendom i 2017 betinget af egen rådgivers godkendelse af handlen i sin helhed. I 2020 ønskede køber at sælge ejendommen igen, og i den forbindelse blev køber opmærksom på, at det måske kunne have negativ betydning for prisen, at grunden ved siden af/bagved ejendommen var arealreserveret til opførelse af en daginstitution. Køber klagede over, at



mægleren ikke havde oplyst køber herom i forbindelse med handlen.

Mægleren anførte, at han loyalt havde fremlagt de oplysninger, der var kendt, inden købers rådgiver godkendte handlen

Nævnet udtalte, at på tidspunktet for købers køb forelå forslag til kommuneplan 2017. Det fremgik af denne, at naboejendommen/den bagvedliggende ejendom var reserveret til daginstitution. Kommuneplan 2017 var ikke vedtaget, og der var endnu ikke i kommunen vedtaget lokalplan om at udlægge naboejendommen/den bagvedliggende ejendom til opførelse af daginstitution.

Mægleren havde i købsaftale, salgsopstilling og fremsendelsesmail oplyst, at der var kommuneplaner, der vedrørte ejendommen. Købsaftalen var betinget af købers rådgivers godkendelse af handlen i sin helhed.

Nævnet fandt ikke grundlag at bebrejde mægleren noget, idet mægleren havde givet køber de informationer, som mægleren var forpligtet til at give i forbindelse med handlen.

#### **J.nr. 2020-0145**

Køber købte en ejendom betinget af sin rådgivers godkendelse. Ejendommen stødte op til en ubebygget grund. Køber fik oplysning om den for ejendommen gældende lokalplan, hvoraf fremgik, at bl.a. den ubebyggede grund kunne bebygges i op til 3 etager.

Nævnet udtalte, at mægleren indhentet ejendomsdatarapport og udleveret den gældende lokalplanen for ejendommen til køber i forbindelse med handlens indgåelse. Det fremgik ikke af ejendomsdatarapporten, at der var søgt om tilladelse til at opføre byggeri på den ubebyggede nabogrund. Det fremgik af lokalplanen, der gjaldt både for klagernes ejendom og den omhandlede naboejendom, at der på nabogrunden måtte opføres ejendomme i op til 3 etager. Nævnet fandt, at køber dermed før handlens indgåelse havde modtaget oplysning om, at der var risiko for bebyggelse i 3 etager på nabogrunden, som på handelstidspunktet ikke var bebygget.

Nævnet fandt, at mægleren ikke havde en generel pligt til hos kommunen at foretage nærmere undersøgelse af, om der forelå konkrete byggeplaner, og tidshorizonten herfor. Nævnet bemærkede i øvrigt, at der først blev givet byggetilladelse til det omhandlede byggeri på nabogrunden ca. 1 år efter handlens indgåelse.

Nævnet fandt herefter, at mægleren ikke havde handlet ansvarspådragende over for køber, og mægleren kunne derfor ikke pålægges at betale erstatning.

#### **5.3 Mæglerens vederlag**

#### **J.nr. 2020-0187**

Sælger indgik formidlingsaftale med mægleren om salg af sit hus. Mægleren vurderede ejendommen til 3,25 mio. kr. I formidlingsaftalen var der indgået aftale om at udbyde ejendommen til salg for 3,395 mio. kr. og betaling af 20 % ekstra vederlag + moms af det

beløb, hvormed den endelig salgspris oversteg mæglerens vurdering, og der var givet et eksempel på beregningen af det ekstra vederlag. Mægleren havde ikke i salgsbudgetterne medregnet det ekstra vederlag. Senere blev det mundtligt aftalt at forhøje udbudsprisen til 4,495 mio. kr.

Efter afholdelse af en budrunde blev ejendommen solgt for 4,012 mio. kr. I provenuberegningen havde mægleren medregnet det ekstra vederlag, der beløb sig til 190.500 kr.

Sælger klagede til nævnet over det høje bonusvederlag og anførte bl.a., at det var urimeligt at konstruere en bonusordning, ifølge hvilken mægleren skulle modtage et ekstra vederlag på 272 % af det aftalte vederlag.

Nævnet udtalte, at en aftale om bonusvederlag skulle være klar og tydelig for forbrugeren, og at vilkår herom skulle fremgå af formidlingsaftalen. Mægleren burde have maksimeret sit bonusvederlag og oplyst vederlaget inklusive moms.

Nævnet fandt, at den mundtlige aftale mellem parterne om forhøjelsen af udbudsprisen til 4.495.000 kr. burde have været fulgt op af en ny skriftlig aftale herom, herunder en ny aftale om bonusvederlag og eksempel på beregning af vederlaget inklusive moms. Nævnet fandt videre, at mægleren i salgsbudgetterne, der var beregnet ud fra en pris, der oversteg mæglerens værdiansættelse, burde have medregnet et bonusvederlag. Mægleren havde dermed udarbejdet forkerte salgsbudgetter til klagerne.

Nævnet fandt videre, at et bonusvederlag på 25.000 kr. i den konkrete sag var rimeligt, og at mæglerens bonusvederlag skulle fastsættes til dette beløb. Da sælger havde betalt et bonusvederlag på 190.500 kr. til mægleren, skulle mægleren tilbagebetalt 165.500 kr. til sælger.

### **J.nr. 2020-0159**

Sælger indgik formidlingsaftalen med mægleren den 27. april 2020. Den 11. august 2020 opsigte sælger formidlingsaftalen. Ved faktura af 19. august 2020 opkrævede mægleren betaling af 22.916,66 kr. hvilket beløb dækkede "Ejendomsmæglerens vederlag ved sælgers opsigelse af formidlingsaftalen".

Sælger mente, at fakturaen var alt for høj og stillede krav om nedsættelse af mæglerens vederlag.

Nævnet udtalte, at ifølge salgsbudgettet dækkede den samlede betaling ved salg på 63.250 kr. værdiansættelse af ejendommen, beregning af salgsbudget/provenu, udarbejdelse af en salgsoptstilling og udarbejdelse af udkast til købsaftale med i alt 37.375 kr., markedsføringspakke og boligpræsentation/fotos med i alt 26.375 kr., og ejendomsdatarapport, restgældsoplysninger og afgifter med i alt 1.639 kr.

Efter oplysningerne i sagen havde mægleren udført et sædvanligt salgsarbejde, herunder udarbejdet salgsbudget og salgsoptstilling. Mægleren havde endvidere fremvist ejendommen flere gange og havde på tidspunktet for sælgers opsigelse kontakt med en interesseret potentiel køber. Mægleren havde for dette arbejde krævet betaling af 22.916,66 kr.

Nævnet fandt, at det vederlag, mægleren havde opkrævet af sælger efter opsigelsen af formidlingsaftalen, var rimeligt for det arbejde, mægleren havde nået at udføre inden sælgers opsigelse. Nævnet kunne derfor godkende mæglerens krav ifølge fakturaen.

#### **J.nr. 2020-0162**

Sælger havde sin ejendom til salg hos mægleren, men det lykkedes ikke at få ejendommen solgt inden formidlingsaftalens udløb. Mægleren krævede betaling af 5.000 kr. + moms hos sælger under henvisning til, at det i formidlingsaftalen var aftalt, at mægleren havde krav herpå, når aftalen udløb uden salg.

I formidlingsaftalen var det anført, at der var indgået aftale om "solgt eller ingen salær", og det var anført, at "der er aftalt resultatafhængigt vederlag, hvilket betyder, at der alene skal ske betaling, hvis salg af ejendommen opnås". I modstrid hermed var det senere i aftaleteksten angivet, at der ved udløb af formidlingsaftalen skulle betales "Kr. 5.000 + moms".

Nævnet henviste til aftalelovens § 38 b, hvoraf fremgår:

"Opstår der tvivl om forståelsen af en aftale, og har det pågældende aftalevilkår ikke været genstand for individuel forhandling, fortolkes vilkåret på den måde, som er mest gunstig for forbrugeren. Den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at et aftalevilkår har været genstand for individuel forhandling.

Stk. 2. En skriftlig aftale, der tilbydes forbrugeren, skal af den erhvervsdrivende være udarbejdet på en klar og forståelig måde."

Nævnet udtalte, at den gunstigste fortolkning for sælger var, at der intet skulle betales ved aftalens udløb. Nævnet fandt herefter, at mægleren ikke havde krav på betaling af 5.000 kr. + moms som angivet i mæglerens faktura.

Nævnet bemærkede videre, at beløb skal oplyses inklusive moms over for en forbruger, hvorfor mægleren havde tilsidesat god ejendomsrådgiverskik ved ikke at have oplyst beløbet inklusive moms over for sælger.

#### **5.4 Mæglerens vederlag ved salg til anvist køber efter formidlingsaftalens udløb**

#### **J.nr. 2020-0117**

Sælger havde sit fritidshus til salg hos mægler 1. Formidlingsaftalen udløb efter sit indhold den 30. september 2019. Det fremgik af sagen, at mægler 1 herefter stadig havde fritidshuset til salg, hvorfor nævnet lagde til grund, at aftalen mellem parterne stiltiende var forlænget.

Sælger oplyste i forbindelse med klagesagen, at sælger den 22. marts 2020 selv fik kontakt til de senere købere. Samme dag rekvirerede de senere købere salgsmateriale hos mægler 1, der oplyste, at han ligeledes samme dag fremviste fritidshuset til køberne. Den 23. marts 2020 meddelte sælger mægler 1, at sælger ikke ønskede mægler 1's hjælp ved salg af fritidshuset.

En anden mægler (mægler 2) udfærdigede efterfølgende den 31. marts 2020 en købsaftale mellem sælger og køberne. Der var ikke i nævnet modtaget kopi af formidlingsaftale eller faktura fra mægler 2. Det fremgik af mægler 2's salgsprovenuberegning dateret 2. april 2020,

at mægler 2's vederlag var aftalt til i alt 50.000 kr. Der var ikke aftalt beløb til markedsføring eller udlæg.

Af formidlingsaftalen indgået mellem sælger og mægler 1 fremgik, at mægler 1 havde ret til betaling, som om fritidshuset var solgt i aftaleperioden, hvis der efter formidlingsaftalens ophør blev indgået en købsaftale på baggrund af mægler 1's indsats og uden en anden ejendomsmæglerens medvirken.

Mægler 1 mente, at handlen var indgået på baggrund af hans indsat og krævede betaling af vederlag med 70.000 kr.

Nævnet henviste til § 32 i lov om formidling af fast ejendom m.v.:

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

Stk. 2. Hvis der efter formidlingsaftalens ophør indgås en købsaftale på baggrund af ejendomsmæglerens indsats og uden en anden ejendomsmæglerens medvirken, har ejendomsmægleren ret til vederlag efter stk. 1."

Nævnet udtalte, at mægler 2 havde medvirket i forbindelse med salget til køberne, men at nævnet efter de foreliggende oplysninger lagde til grund, at mægler 2 ikke havde udført normalt salgsarbejde eller annonceret fritidshuset. Det forhold, at sælger fik bistand af mægler 2 til at forestå en afgrænset del af formidlingsopdraget, medførte efter nævnets opfattelse ikke i sig selv, at mægler 1 fortabte retten til at oppebære vederlag.

Det fremgik af sagen, at køberne rekvirerede salgsmateriale hos mægler 1 den 22. marts 2020. Det fremgik videre af sagen, at købsaftalen mellem sælger og køberne blev indgået meget kort tid efter, at samarbejdet mellem sælger og mægler 1 ophørte, ca. 8 dage. Efter en samlet bedømmelse af det tidsmæssige forløb, herunder at mægler 1 havde kontakt til køberne, dagen før sælger opsagde samarbejdet med indklagede, fandt nævnet, at købsaftalen måtte anses for indgået på baggrund af mæglerens indsats. Nævnet fandt videre efter de oplysninger om mægler 2's arbejde, der forelå for nævnet, sammenholdt med det, der fremgår af forarbejderne til lov om formidling af fast ejendom § 32, stk. 2, at der ikke ved indgåelsen af købsaftalen havde medvirket en anden ejendomsmægler.

Mægler 1 havde herefter krav på betaling for salget til køberne.

Nævnet udtalte videre, at det af de forbrugeretiske regler indgået mellem Forbrugerrådet Tænk og Dansk Ejendomsmæglerforening § 5, fremgår, at ejendomsmægleren skal sørge for, at væsentlige aftaler indgås eller bekræftes skriftligt.

Aftalen om forlængelse af formidlingsaftalen var ikke indgået skriftligt, hvorfor mægler 1 havde tilsidesat god ejendomsmægleretik i den forbindelse.

#### **J.nr. 2021-0053**

Sælger havde sin ejendom til salg hos mægler 1. Formidlingsaftalen udløb den 20. juli 2019, uden at ejendommen var blevet solgt. Mægler 1 annoncerede fortsat ejendommen til salg og fremviste for interesserede købere. I juni 2020 fik mægler 1 kontakt til de senere købere,

udleverede salgsmateriale, fremviste ejendommen, modtog købstilbud og forhandlede med køberne og sælger om pris og vilkår. Sælger afviste købernes købstilbud, idet det var for lavt. Sælger ønskede 3,65 mio. for ejendommen.

Den 31. august 2020 meddelte sælger, at mægler 1 skulle indstille sit salgsarbejde.

Den 27. januar 2021 solgte sælger ejendommen til køberne via en anden mægler (mægler 2). Samme dag indgik sælger en formidlingsaftale med mægler 2. Mægler 2's vederlag udgjorde 7.500 kr.

Mægler 1 mente, at handlen var indgået på baggrund af hans indsats og krævede betaling af vederlag med ca. 107.000 kr.

Nævnet henviste til § 32 i lov om formidling af fast ejendom m.v., hvoraf følger:

"Ejendomsmægleren har ret til det vederlag, der er aftalt med sælger.  
Stk. 2. Hvis der efter formidlingsaftalens ophør indgås en købsaftale på baggrund af ejendomsmæglerens indsats og uden en anden ejendomsmæglers medvirken, har ejendomsmægleren ret til vederlag efter stk. 1."

Nævnet udtalte, at der i formidlingsaftalen indgået mellem sælger og mægler 1 var indgået aftale om, at bestemmelsen i 32, stk. 2, gjaldt i forholdet mellem parterne.

Formidlingsaftalen udløb efter sit indhold efter 6 måneder, men det fremgår af sagen, at mægler 1 fortsat havde ejendommen til salg, og at sælger først afbrød samarbejdet den 31. august 2020. Nævnet lagde derfor til grund, at sælger stiltiende havde accepteret en forlængelse af formidlingsaftalen med mægler 1. Nævnet bemærkede, at mægler 1 havde tilsidesat god ejendomsmægleretik ved ikke at sørge for en skriftlig aftale om forlængelse af formidlingsaftalen med sælger, men at dette ikke medførte, at aftalen om forlængelse ikke var gyldig.

Nævnet udtalte videre, at mægler 1 havde haft kontakt til de senere købere og bl.a. udleveret en salgsoptilling og fremvist ejendommen for dem flere gange. Mægler 1 havde endvidere forestået forhandlinger mellem sælger og køberne. Den 9. juli 2020 og på ny den 7. august 2020 skrev sælger til mægler 1, at sælger kunne acceptere et bud på 3,65 mio. kr. for ejendommen. Handlen blev dog ikke gennemført på dette tidspunkt.

Efter en samlet bedømmelse af de foreliggende oplysninger om forløbet og det arbejde, mægler 1 har udført, fandt nævnet, at købsaftalen måtte anses for indgået på baggrund af mægler 1's indsats.

Som sagen forelå oplyst, havde mægler 2 først annonceret ejendommen til salg den 27. januar 2021, som var dagen efter, at køberne havde underskrevet købsaftalen, og samme dag, som ejendommen blev solgt. Mægler 2's vederlag for opdraget var 7.500 kr. Nævnet fandt herefter, at mægler 2 ikke havde medvirket til salget. Det forhold, at sælger fik bistand af mægler 2 til at forestå en afgrænset del af formidlingsopdraget, medførte efter nævnets opfattelse ikke i sig selv, at mægler 1 havde fortabt retten til at oppebære vederlag.

Det forhold, at handlen blev gennemført ca. 4,5 måneder efter, at mægler 1's salgsbestræbelser var blevet indstillet, kunne i den konkrete sag heller ikke føre til et andet resultat.

Nævnet fandt herefter, at bestemmelsen i lov om formidling af fast ejendom m.v. § 32, stk. 2, var opfyldt, og nævnet kunne derfor godkende mægler 1's krav på betaling for salget til køberne med 107.451,50 kr.

## **5.5 Forkert ejerudgift**

### **J.nr. 2021-0041**

Køber var interesseret i at købe et projekteret rækkehus, som mægleren havde til salg. Køber fik udleveret salgsoptilling af 8. november 2016, hvori mægleren havde anført ejendomsskatten 1. år til 13.689 kr. Mægleren havde samtidig oplyst, at da ejendommen ikke var opført og vurderet, var ejendomsskatten anslået ud fra oplysninger fra lignende ejendomme i området.

Køber underskrev købsaftale den 22. november 2016. I købsaftalen var det oplyst, at grunden og den samlede ejendom på tidspunktet for underskrift af købsaftalen ikke var selvstændigt vurderet og skatteansat, hvorfor ejendomsskatterne i salgsoptillingen var beregnet på baggrund af en skønnet grundværdi og offentlig ejendomsværdi. Det fremgik videre af købsaftalen, at køber var gjort bekendt med, at den endelige ejendomsskat som følge heraf kunne afvige fra det, som fremgik af salgsoptillingen, og at beløbene var uden ansvar for sælger og ejendomsmægler.

Rækkehuset blev opført og herefter selvstændigt vurderet i 2019. I november 2020 blev køber første gang opkrævet selvstændig ejendomsskat for 2021 med 33.569 kr.

Køber krævede godtgørelse af mægleren svarende til differencen mellem den skønnede og den reelle ejendomsskat kapitaliseret med 10, i alt ca. 199.000 kr.

Mægleren henviste til at der var tale om en skønnet ejendomsskat. Mægleren tilbød derfor i stedet faktor 5, i alt ca. 89.000 kr.

Nævnet udtalte, at når rækkehuset ikke var selvstændigt vurderet på handelstidspunktet, var mægleren berettiget til at i salgsoptillingen at oplyse og medregne et anslået beløb til ejendomsskat. Mægleren havde både i salgsoptilling og købsaftale oplyst, at der var tale om et anslået beløb, hvorfor køber var bekendt hermed og måtte indrette sig herpå.

Mægleren havde i forbindelse med klagesagen oplyst at have anslået ejendomsskatten ud fra sammenlignelige ejendomme i området. Mægleren havde benyttet den gennemsnitlige vurdering pr. m<sup>2</sup> og ganget med grundens areal og herefter beregnet ejendomsskatten ud fra den beregnede grundværdi og grundskyldspromille i kommunen. Mægleren har samtidig erkendt, at han ved en fejl ikke tog højde for, at der ville komme et tillæg til grundværdien på grund af de små grundstørrelser, der ikke opfyldte lokalplanens krav om minimum 400 m<sup>2</sup>.

Nævnet fandt, at mægleren navnlig på baggrund af denne mangelfulde fremgangsmåde havde foretaget et alvorligt fejlskøn. Nævnet fandt videre, at sælger på baggrund af det forbehold, der

var taget i købsaftalen og salgsopstillingen måtte forvente, at den angivne ejendomsskat kunne udgøre et højere beløb, men ikke at differencen ville udgøre et så betragteligt beløb.

På den baggrund fandt nævnet, at mægleren skulle betale en godtgørelse til køber, og denne fandtes i den konkrete sag passende at kunne fastsættes til 165.000 kr. svarende til 16.500 kr. årligt kapitaliseret med 10. Ved udmålingen af godtgørelsen lagde nævnet vægt på forskellen mellem den oplyste og den faktiske udgift til ejendomsskat og baggrunden for det forkerte skøn sammenholdt med, at det i salgsopstillingen var oplyst, at der var tale om et skønnet beløb.

#### **J.nr. 2020-0161**

Mægleren havde en projekteret ejerlejlighed til salg i en ejendom, der skulle ombygges og opdeles i ejerlejligheder. I salgsopstillingen havde mægleren oplyst ejendomsskatten første år til 8.693 kr. Mægleren oplyste samtidig, at der var tale om en anslået skat, idet der ikke forelå offentlig vurdering endnu. Beløbene kunne derfor afvige væsentligt fra det oplyste.

Køber købte ejerlejligheden i december 2017 og overtog den i 2019. Efter at ejerlejligheden var blevet selvstændigt vurderet, viste det sig, at ejendomsskatten i 2021 var 21.438 kr.

Køber krævede, at mægleren skulle betale godtgørelse som følge af den lave angivelse af skatten i salgsopstillingen.

Nævnet udtalte, at da den omhandlede ejerlejlighed ikke var selvstændigt vurderet på handelstidspunktet, var mægleren i salgsopstillingen berettiget til at oplyse og medregne et anslået beløb til ejendomsskat, forudsat at mægleren samtidig oplyste, at der var tale om et skønnet beløb og om årsagen hertil.

Det fremgik af sagen, at den ejendom, der i 2018 skulle ombygges og opdeles i ejerlejligheder, var blevet opført i 1930. Der forelå således allerede en vurdering af ejendommen og grunden. Af ejendommens ejendomsskattebillet 2017 fremgik, at grundværdien udgjorde 8.799.800 kr., og at ejendomsskatten udgjorde 122.348 kr. Der var ikke anført en grundskatteloftsværdi.

Som sagen forelå oplyst for nævnet, havde mægleren ikke medinddraget ejendomsskattebillettens oplysninger i sit skøn over den fremtidige ejendomsskat. Mægleren havde indhentet oplysninger hos SKAT til brug for sin beregning/skøn og nået frem til, at den samlede grundværdi skønnet udgjorde 2.720.519 kr. Nævnet fandt, at mægleren burde have sammenholdt dette beløb med oplysningerne i ejendomsskattebilletten 2017 og herefter medinddraget disse aktuelle oplysninger om grundværdi og ejendomsskat i forbindelse med sin beregning/skøn af den projekterede ejerlejligheds ejendomsskat. Nævnet fandt videre, at mægleren ved ikke at gøre dette havde foretaget et alvorligt fejlskøn. At mægleren havde sammenholdt sin beregning med den ejendomsskat, som en anden ejerlejlighed betalte i området, ændrede ikke herved.

Nævnet fandt, at køber på baggrund af det forbehold, der var taget i salgsopstillingen om, at ejendomsskatten var anslået, måtte forvente, at ejendomsskatten kunne udgøre et højere beløb end den oplyste udgift på 8.693 kr., men ikke at differencen ville udgøre et så betragteligt beløb. På den baggrund fandt nævnet, at mægleren skal betale godtgørelse til køber.

Nævnet fastsatte skønsmæssigt godtgørelsen til 55.000 kr. Ved udmålingen af godtgørelsen lagde nævnet vægt på forskellen mellem den oplyste ejendomsskat på 8.693 kr. og den faktiske udgift til ejendomsskat på 21.438 kr., sammenholdt med, at der i salgsoptilling var oplyst, at der var tale om et skønnet beløb.

## 5.6 Forkert eller manglende provenuberegning

### J.nr. 2021-0002

Sælger indgik i 2020 formidlingsaftale med mægleren om salg af hendes fritidshus. I huset var der tinglyst 2 pantebrev. Det ene var tinglyst i 2006 med en hovedstol på 518.050 kr. og det andet var tinglyst i 2010 med en hovedstol på 1,203 mio. kr.

Ejendommen blev solgt i maj 2020. I den forbindelse udarbejdede mægleren en provenuberegning til sælger. Beregningen viste et overskud til sælger på ca. 535.000 kr. I beregningen var ikke medregnet indfrielse af lånet fra 2006. Det fremgik videre af provenuberegningen:

#### **Eksisterende lån er ikke medtaget i beregningen**

Sælger er bekendt med at eksisterende lån i ejendommen ikke er medtaget i beregningen, da vi ikke har modtaget årsopgørelse og kontrolkode til kreditforeningen. Indfrielsesbeløb og omkostninger til indfrielse af eksisterende lån skal derfor fratrækkes det budgetterede rådighedsbeløb.

Sælger fremsatte krav om, at mægleren skulle betale godtgørelse til sælger og fortabe retten til vederlag. Mægleren afviste at skulle betale godtgørelse, idet sælger ikke kunne være i god tro, om at hun ville modtage et provenu på 535.000 kr.

Nævnet udtalte, at klager var eller burde være bekendt med, at der var 2 hæftelser tinglyst i hendes fritidshus.

Mægleren fik i formidlingsaftalen fuldmagt til at indhente bl.a. oplysninger om prioritetsforhold og gældsforhold. Nævnet fandt, at mægleren burde have anvendt denne fuldmagt til at indhente oplysninger om gælden bag det tinglyste pantebrev, og at mægleren ved sin undladelse heraf groft havde tilsidesat sine pligter ifølge loven.

I salgsprovenuberegning, der beregnede sælgers provenu ved salg, medregnede mægleren ikke indfrielse af det tinglyste pantebrev. Det fremgår således, at der alene er medregnet udgift til indfrielse af realkreditlånet. Mægleren anførte samtidig i beregningen, at sælger var bekendt med, at der ikke var medregnet indfrielse og omkostninger af eksisterende lån, og at disse udgifter derfor skulle fratrækkes det budgetterede rådighedsbeløb.

Nævnet fandt, at sælger dermed burde have indset, at angivelsen af et overskud ved salget på 535.000 kr. i salgsprovenuberegningen ikke inkluderede udgifter til indfrielse af pantebrevet. Sælger havde dermed ikke været i god tro om, at indfrielse af gælden bag pantebrevet, der på handelstidspunktet udgjorde ca. 408.000 kr., var medregnet i provenuet. Nævnet kunne derfor ikke pålægge mægleren at betale godtgørelse til sælger. Nævnet pålagde mægleren at reducere sit vederlag med 16.000 kr. svarende til ca. 1/3 af det aftalte vederlag, som følge af det mangelfulde mæglerarbejde.



**J.nr. 2020-0105**

I sælgers ejendom var der i 2006 tinglyst et realkreditlån med en hovedstol på 3,56 mio. kr. I 2009 var der endvidere blevet tinglyst et udlæg til SKAT på 763.650 kr. Sælger var i restancer med betalingen på realkreditlånet, og realkreditinstituttet rekvirerede tvangsauktion over ejendommen. Sælger blev af retten meddelt 4 ugers afværgefrist. Sælger indgik formidlingsaftale med mægleren den 27. februar 2019 om salg af ejendommen i fri handel.

Det lykkedes at sælge ejendommen i fri handel. I forbindelse med handlen udarbejdede mægleren en provenuberegning, der viste et overskud til sælger på ca. 48.000 kr. Mægleren havde heri medregnet restancer til realkreditinstituttet på ca. 75.000 kr.

Det viste sig, at det korrekte restancebeløb udgjorde 387.000 kr., og sælger krævede godtgørelse af mægleren.

Nævnet udtalte, at mægleren i formidlingsaftalen fik fuldmagt til hos realkreditinstituttet at indhente oplysning om prioritets- og gældsforhold, herunder få oplyst kontrolkoden med henblik på at få oplysninger om restgæld, restancer mv. Mægleren indhentede oplysninger herom, og det fremgik, at der var 5 terminer, som sælger var i restance med samt et rykkergebyr på 100 kr.

Ved en sammentælling af de 5 terminer og rykkergebyret fremkom et samlet beløb på ca. 387.000 kr. Mægleren havde i salgsprovenuberegningen imidlertid alene medregnet en restance på 75.563,80 kr. Mægleren havde derfor udarbejdet en forkert provenuberegning og dermed tilsidesat sine pligter ifølge loven til at udarbejde retvisende salgsprovenuberegning til sælger. Mægleren havde tillige tilsidesat pligten til at undersøge, om handlen hang sammen for sælger.

Nævnet fandt, at sælger ikke kunne være i god tro om, at hun alene skyldte ca. 75.000 kr. til sit realkreditinstitut som anført i provenuberegningen, idet klager siden december-terminen 2017 ikke have betalt terminer på hver 75.000 kr., og idet klager løbende havde modtaget rykkere på de skyldige beløb. At klagers pengeinstitut den 26. april 2019 skrev, at det kunne godkende en handel, da der blev opnået fuld dækning, ændrede ikke herved. Nævnet kunne herefter ikke pålægge mægleren at betale godtgørelse til sælger.

Nævnet fandt imidlertid, at der var tale om alvorligt mangelfuldt mæglerarbejde for en nødlidende forbruger, der skulle sælge sin bolig for at afværge en tvangsauktion. Nævnet finder derfor, at mægleren skulle tåle en vederlagsreduktion. Nævnet fandt, at en vederlagsreduktion passende kunne fastsættes til 45.000 kr. svarende til en reduktion på ca. 50 %.

**Kendelserne kan læses i deres fulde længde på nævnets hjemmeside [www.ejendomsmaeglernaevnet.dk](http://www.ejendomsmaeglernaevnet.dk).**

**6. Domme**

**6.1 Domme mellem forbrugeren og mægleren**

**J.nr. 2020-0087**

Der er i 2021 afsagt dom i klagesagen, som nævnet havde afgjort den 2. december 2020. Sagen drejede sig om, hvorvidt mægleren burde have gjort køber særskilt opmærksom på, at der var en kort frist for købers rådgivers og banks godkendelse af handlen, og at fristen løb, selvom sælger ikke havde underskrevet købsaftalen. Køber måtte betale 17.000 kr. i fortrydelsesbeløb for at komme ud af handlen. Køber krævede, at mægleren skulle erstatte hende de 17.000 kr. Nævnet pålagde mægleren at erstatte køber 17.000 kr. Efterfølgende gik mægleren til byretten med sagen mod køber. Mægleren vandt sagen i byretten. Køber søgte herefter procesbevillingsnævnet om at kunne prøve sagen ved landsretten, men afventer svar herpå. Nedenfor gengives nævnets kendelse og byrettens begrundelse og resultat:

Nævnets kendelse:

**"Nævnet udtaler:**

Af købsaftalen fremgik, at: "Købers underskrift og dermed handlen er betinget af, at købers rådgiver og bank kan godkende denne i sin helhed. Indsigelser skal være [indklagede] skriftligt i hænde senest den 11.03.2020 kl. 12.00, og såfremt indsigelser ikke er fremkommet inden fristens udløb, er handlen bindende for køber." Købsaftalen blev den 5. marts 2020 sendt til klager med kopi til klagernes pengeinstitut og klagers køberrådgiver. Klager underskrev købsaftalen den 9. marts 2020, og den 12. marts 2020 underskrev sælger købsaftalen. Sælgers underskrift blev samme dag sendt til klager og klagers rådgivere. Som forbeholdet er formuleret af indklagede, løb fristen for godkendelse således, selvom om sælger ikke havde underskrevet købsaftalen, og således uanset om handlen var indgået.

Nævnet finder, at forbeholdet ikke i sig selv er stridende mod god ejendomsægterskik. Nævnet finder imidlertid, at indklagede, da forbeholdet fraveg sædvanlige formuleringer af rådgiverforbehold, i forbindelse med fremsendelse af købsaftalen til køber og købers rådgivere burde have gjort opmærksom på fravigelsen og dermed på, at fristen løb, uanset at sælger endnu ikke havde underskrevet købsaftalen. Nævnet finder, at indklagede ved sin handlemåde har tilsidesat god ejendomsægterskik, og at indklagede dermed har handlet ansvarspådragende over for klager. Nævnet finder herefter, at indklagede skal erstatte klager 17.000 kr. svarende til det beløb, som klager måtte betale til sælger i forbindelse med sin fortrydelse af handlen."

-0-

Byrettens dom:

"

**Rettens begrundelse og resultat**

Retten tiltræder Klagenævnet for Ejendomsformidlings vurdering om, at forbeholdet vedrørende fortrydelsesfristen ikke er i strid med god ejendomsægterskik.

Retten finder endvidere, at [indklagede] ikke har tilsidesat god ejendomsægterskik ved sin handlemåde i forbindelse med ejendomshandelen.

Retten har lagt vægt på, at købsaftalen med forbeholdet er fremsendt til [klagers] rådgivere 5. marts 2020, og at det tydeligt fremgår af § 11 i købsaftalen, at fristen for fortrydelse løb indtil den 11. marts 2020, uagtet datoen for sælgers underskrift. Retten finder, at det ikke påhviler [indklagede] i videre omfang at orientere [klager] og dennes professionelle rådgivere om fravigelser, som fremgår af de individuelle vilkår i købsaftalens § 11. Retten finder således, at [indklagede] har gjort tilstrækkelige bestræbelser på at orientere [klager] og dennes rådgivere om, at der var en fravigelse til standardvilkårene, som [klager] skulle være opmærksom på.

Sammenfattende finder retten, at [klager] har været forpligtet til at indbetale 17.000 kr. til [indklagede] i fortrydelsesgodtgørelse og at der som følge heraf ikke skal ske tilbagebetaling af beløbet til [klager].  
[Indklagede] frifindes derfor.

Retten bestemte, at hver part bærer egne omkostninger forbundet med sagen.

#### THI KENDES FOR RET:

[Indklagede] frifindes.

Hver part bærer egne omkostninger forbundet med sagen.     "

## 6.2 Domme mellem mægleren og nævnet

### J.nr. 2018-0005

Sagen omhandlede en køberklager over, at mægleren i salgsopstillingen fejlagtigt havde oplyst, at ejendommens vinduer var ca. 10 år gamle. Køber krævede erstatning, fordi vinduerne var meget ældre.

Nævnet afsagde kendelse i sagen 31. maj 2018, hvorved mægleren blev bebrejdet at have fremhævet en fejlagtig alder på vinduerne. Nævnet måtte dog afvise at tage stilling til, om køber havde lidt en tab i den forbindelse og dermed afvise at tage stilling til, om mægleren skulle betale erstatning til køber.

Mægleren anlagde retssag i byretten mod nævnet for at få nævnet til at anerkende, at kendelsen var forkert. Mægleren fik ikke medhold af byretten, der afsagde dom den 23. januar 2020. Mægleren ankede sagen til landsretten, der ved dom af 24. september 2021 stadfæstede byrettens dom. Nedenfor gengives kendelsens resultat og byrettens og landsretten begrundelser og resultater:

#### Nævnets kendelse:

##### **"Nævnet udtaler:**

Indklagede har i salgsopstillingen fra juli 2017 fremhævet, at der var "pæne vinduer, der er ca. 10 år gamle". Klager har dokumenteret, at dette ikke var korrekt, idet flere af vinduerne var fra 1993.

Indklagede har over for nævnet oplyst, at det var sælger, der mundtligt over for indklagede havde oplyst, at ejendommens vinduer var ca. 10 år gamle. Nævnet finder imidlertid, at indklagede, når indklagede valgte at fremhæve denne oplysning i salgsoptstillingen, burde set på vinduerne og have undersøgt forholdet nærmere. Nævnet bemærker, at indklagede ved en umiddelbar besigtigelse af vinduerne kunne have konstateret, at sælgers oplysning ikke var korrekt – i hvert fald for så vidt angik de vinduer, som var stemplet med årstal. Nævnet finder herefter, at indklagede har tilsidesat god ejendomsmaeglerskik, ved i salgsoptstillingen fejlagtigt at fremhæve, at vinduerne var ca. 10 år gamle, når dette ikke var tilfældet. Nævnet finder herefter, at indklagede har handlet ansvarspådragende over for klager.

Klager har fremlagt et tilbud fra en tømrer på udskiftning af alle vinduerne i ejendommen til nye. Udgiften hertil andrager 106.557,50 kr. Klager har fremlagt fotos af ejendommens vinduer. Det fremgår af disse, at flere af vinduerne ikke kan aldersbestemmes, ligesom vinduernes stand ikke kan konstateres, bortset fra et vindue, der er revnet, hvilket er omtalt i tilstandsrapporten. Nævnet finder herefter, at det ikke er muligt at fastsætte en erstatning på det foreliggende grundlag. Nævnet må derfor afvise at tage stilling hertil.

Afvisningen sker under henvisning til nævnets vedtægter § 6, stk. 3, punkt 3, ifølge hvilken bestemmelse nævnet kan afvise klager bl.a. på grund af usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger.

[...]

### **Konklusion:**

Klagen over ukorrekte oplysninger om ejendommens vinduer tages til følge.

Klagers krav om erstatning afvises fra nævnsbehandling. "

-0-

### Byrettens dom:

"

#### **Rettens begrundelse og resultat**

Det er ubestridt, at sagsøger udarbejdede salgsoptstillingen, og at det heraf blandt andet fremgår, at vinduerne er pæne og er ca. ti år gamle. Det er endvidere ubestridt, at et vindue er fra 1988, og at tre vinduer er fra 1993. Produktionstidspunkterne for de resterende vinduer fremgår ikke af dem.

Sagsøger har forklaret, at han fik oplysningen om vinduernes alder fra sælger, der godkendte salgsoptstillingen, inden ejendommen blev udbudt til salg. Han foretog ikke en besigtigelse af vinduerne forud for, at han udarbejdede salgsoptstillingen.



Uanset sagsøger måtte have fået oplysningen om vinduernes alder fra sælger, finder retten, at sagsøger ved en besigtigelse af vinduerne kunne have konstateret, at et vindue var fra 1988, og at tre vinduer var fra 1993 og dermed sikret sig, at sælgers oplysning var korrekt. På denne baggrund og ved at fremhæve vinduernes alder fejlagtigt til ca. ti år i salgsoptillingen, har sagsøger handlet i strid med god ejendomsmægler skik og dermed ansvarspådragende, hvorfor sagsøgte frifindes.

Det i øvrigt anførte kan ikke føre til et andet resultat.

Sagsomkostningerne er efter sagens værdi, forløb og udfald fastsat til dækning af advokatudgift med 25.000 kr., og af øvrige udgifter med 3.733,43 kr., i alt 28.733,43 kr. Sagsøgte er momsregistreret.

#### THI KENDES FOR RET:

Klagenævnet for Ejendomsformidling frifindes.

Ejendomsmægler [indklagede] skal til Klagenævnet for Ejendomsformidling betale sagsomkostninger med 28.733,43 kr.

Beløbene skal betales inden 14 dage.

Sagsomkostningerne forrentes efter rentelovens § 8 a.

”

-0-

#### Landsrettens dom:

”

##### **Landsrettens begrundelse og resultat**

Erklæringen af 9. juli 2020 fra vidnet [...] er ikke indhentet efter reglerne i retsplejelovens § 297, og den kan derfor ikke fremlægges i medfør af denne bestemmelse. Ved vurderingen af, om erklæringen i øvrigt kan fremlægges, bemærkes, at erklæringen er ensidigt indhentet af [indklagede], og at den er uploadet på sagsportalen efter forberedelsens afslutning. Landsretten tillader derfor ikke, at erklæringen fremlægges.

Det fremgår af § 24, stk. 1, i lov om formidling af fast ejendom m.v. bl.a., at en ejendomsmægler skal udføre sit opdrag omsorgsfuldt og iagttage god ejendomsmæglerskik. I lovens § 25 er det bestemt, at ejendomsmægleren skal give både sælger og køber de oplysninger, som er af betydning for handelen og dens gennemførelse. Efter lovens § 46, stk. 1, skal ejendomsmægleren i fornødent omfang foretage undersøgelser samt indhente og kontrollere oplysninger med henblik på, at udkast til købsaftale indeholder en betryggende regulering af forholdet mellem parterne, således at handelens efterfølgende berigtigelse er af ekspeditionsrættens karakter.

Klagenævnet for Ejendomsformidling har i kendelsen af 31. maj 2018 på baggrund af de af klager fremsendte fotos – og i øvrigt som ubestridt af appellanten – lagt til grund, at flere af ejendommens vinduer var fra 1993.

Landsretten finder, at appellanten ikke ved den skete bevisførelse, herunder vidneforklaringen fra [...] om hans egenhændige kontakt til [vinduesfirma], har godtgjort, at nævnets afgørelse hviler på et faktuel forkert grundlag. Landsretten finder endvidere, at det kan lægges til grund for sagens afgørelse, at flere af ejendommens vinduer var betydeligt ældre end de ca. 10 år, som [indklagede] anførte i salgsoptstillingen, der således indeholdt forkerte oplysninger.

Efter bevisførelsen, herunder appellants egen forklaring, kan det lægges til grund, at [indklagede] udelukkende havde fået oplysningen om vinduernes alder mundtligt fra sælger, ligesom han hverken besigtigede vinduerne nærmere eller i øvrigt tog skridt til at undersøge oplysningernes rigtighed.

Af de fremlagte responsa fra Dansk Ejendomsmæglerforenings Responsumudvalg fremgår endvidere, at en ejendomsmægler, der i salgsoptstillingen fremhæver oplysninger i salgsoptstillingen, forinden bør have forholdt sig til, om oplysningerne er korrekte, samt at en erfaren ejendomsmægler generelt er i stand til at aflæse koder trykt i vinduesrammer.

På denne baggrund – og da det, som [indklagede] har anført for landsretten, herunder om klagenævnspraksis, ikke kan føre til et andet resultat – tiltræder landsretten, at Klagenævnet for Ejendomsformidling i sin afgørelse af 31. maj 2018 har fundet, at [indklagede] har tilsidesat god ejendomsmæglerskik ved i salgsoptstillingen fejlagtigt at fremhæve, at vinduerne var ca. 10 år gamle, og at nævnet derfor på dette punkt har taget klagen til følge.

Landsretten stadfæster derfor byrettens dom.

Efter sagens udfald skal [indklagede] i sagsomkostninger for landsretten betale 30.000 kr. til Klagenævnet for Ejendomsformidling. Beløbet er til dækning af udgifter til advokatbistand ekskl. moms. Ud over sagens værdi er der ved fastsættelsen af beløbet taget hensyn til sagens omfang og forløb, herunder at der under landsrettens behandling to gange er sket forelæggelse for Dansk Ejendomsmæglerforenings Responsumudvalg.

#### THI KENDES FOR RET:

Byrettens dom stadfæstes.

I sagsomkostninger for landsretten skal ejendomsmægler [indklagede] inden 14 dage betale 30.000 kr. til Klagenævnet for Ejendomsformidling. Beløbet forrentes efter rentelovens § 8 a.

”