

Nye tal fra Klagenævnet for Ejendomsformidling

Klagenævnet for Ejendomsformidling fremlægger nye tal for 2010. Nævnet har modtaget 317 klager over ejendomsmæglere, hvilket er 23 flere end i 2009. Nævnet har afsagt kendelse i 168 sager, hvoraf forbrugerne har fået medhold i 49,4 pct. af klagerne og delvist medhold i 29,8 pct. af klagerne.

Klagenævnet for Ejendomsformidling offentliggør i dag deres statistik for 2010. Tallene viser, at nævnet har modtaget 317 klager, hvilket er 23 klager mere end i 2009, hvor nævnet modtog 294 klager (se tabel 1). Ifølge tabel 4 blev der afsagt kendelse i 168 sager i løbet af året.

Af tabel 2 fremgår det, at i 49,4 pct. af de 168 klagesager, hvor der er afsagt kendelse, har forbrugeren fået medhold i sagen, mens det tilsvarende tal for 2009 var 39,3 pct., hvilket er en stigning på 10,1 pct. Andelen af forbrugere, der har fået delvist medhold i deres klage, ligger på et lidt lavere niveau end i 2009. Således fik 35 pct. af klagerne delvist medhold i 2009, mens andelen af forbrugere, der har fået delvist medhold i 2010, udgør 29,8 pct.

Andelen af forbrugere, der taber deres sag ved Klagenævnet, er faldende. Mens forbrugerne tabte sagerne i 24,3 pct. af tilfældene i 2009, var tallet for 2010 20,3 pct.

Af tabel 5 fremgår, at der i 2010 blev henlagt 158 klager uden afsigelse af kendelse som følge af, at de enten er blevet løst ved eksempelvis forlig mellem mægler og forbruger eller afvist som følge af, at Klagenævnet ikke kan behandle sagen (se evt. under definitioner).

Tal fra Klagenævnet 2010

| Tabel 1. Modtagne klagesager | |
|-------------------------------------|-----|
| 2009 | 294 |
| 2010 | 317 |

| Tabel 2. Kendelsernes resultat i procent (procent beregnet pba. tabel 3) | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| | Forbrugeren har fået medhold i sagen | Forbrugeren har fået delvist medhold i sagen | Forbrugeren har tabt sagen | Nævnet kunne ikke afgøre sagen |
| 2009 | 39,3 | 35,0 | 24,3 | 1,4 |
| 2010 | 49,4 | 29,8 | 20,3 | 0,5 |

| Tabel 3. Kendelsernes resultat | | | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| | Forbrugeren har fået medhold i sagen | Forbrugeren har fået delvist medhold i sagen | Forbrugeren har tabt sagen | Nævnet kunne ikke afgøre sagen |
| 2009 | 55 | 49 | 34 | 2 |
| 2010 | 83 | 50 | 34 | 1 |

| Tabel 4. Klagesager, hvor nævnet har afsagt kendelse | | | |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|-------|
| | Heraf modtaget i indeværende år | Heraf modtaget i tidligere år | I alt |
| 2009 | 59 | 81 | 140 |
| 2010 | 68 | 100 | 168 |

| Tabel 5. Klagesager, som er henlagt uden afsigelse af kendelse som følge af, at de er løst eller afvist | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|-------|
| | Heraf modtaget i indeværende år | Heraf modtaget i tidligere år | I alt |
| 2009 | 106 | 20 | 126 |
| 2010 | 139 | 19 | 158 |

Definition i tabellerne

Generelt viser statistikkerne for Klagenævnet for Ejendomsformidling de klagesager, som nævnet har behandlet i den pågældende periode.

Modtagne klagesager: Viser antallet af klagesager, som er registreret i Klagenævnet i den pågældende periode.

Klagesager, hvor Klagenævnet har afsagt kendelse: Viser antallet af sager, hvori Klagenævnet har truffet afgørelse i den pågældende periode.

- *Heraf modtaget i indeværende år* betyder, at Klagenævnet har modtaget klagen i det samme år, som afgørelsen er truffet.
- *Heraf modtaget i tidligere år* betyder, at Klagenævnet har modtaget klagen i et tidligere år, end der er truffet afgørelse.

Klagesager, som er henlagt uden afsigelse af kendelse som følge af, at de er løst eller afvist: Viser antallet af klagesager, hvor Klagenævnet ikke har truffet afgørelse, idet klagesagerne efter indgivelsen enten er blevet løst eller afvist fra nævnsbehandling.

Løst kan eksempelvis skyldes:

- Der er indgået forlig mellem mægleren og klageren
- Klager har opgivet sin klage

Afvist kan eksempelvis skyldes:

- Sagen er forældet
- Sagen er allerede afgjort af en højere instans
- Klagen er ikke indgivet af en forbruger
- Der klages ikke over en ejendomsmægler
- Klagenævnet har ikke kompetence til at behandle klagen

Kendelsernes resultat: Viser udfaldet af de klagesager, som Klagenævnet har afgjort.

Forbrugeren har fået medhold viser, at Klagenævnet har givet forbrugeren ret i alle klagepunkterne i klagen over ejendomsmægleren.

Forbrugeren har fået delvist medhold i sagen viser, at Klagenævnet har givet forbrugeren ret i en del af klagen over ejendomsmægleren, men forbrugeren havde ikke ret i alle klagepunkter.

Forbrugeren har tabt klagesagen viser, at Klagenævnet ikke har givet forbrugeren ret i klagen over ejendomsmægleren.

Nævnet kunne ikke afgøre sagen viser, at nævnet ikke har kunnet afgøre klagesagen, f.eks. som følge af at syn og skøn, vidneforklaringer eller partsforklaringer er nødvendige for afgørelse af sagen.

For yderligere oplysninger kontakt venligst:

Ulla Langer, mail: ul@ejendomsmaeglernaevnet.dk, tlf: 32 64 45 85