

# EJENDOMSMÆGLERBRANCHENS VAGTHUNDE

Af Anders Palmkvist,  
Ulla Langer og Lise Westphal  
Fotos: Poul Rasmussen

*Der er i dag mulighed for at klage over ejendomsmæglere hos tre forskellige instanser i Danmark – alt afhængigt af, om man er kollega i branchen, forbruger eller blot har en retlig interesse i en klagesag.*

**S**elv for en ejendomsmægler kan det være svært at holde rede i de forskellige instanser, der kan behandle klager over ejendomsmægleres arbejde. Hvem kan klage over hvad til hvilken instans? Og hvilke sanktioner kan man blive tildelt de enkelte steder?

Vi bringer her et overblik over ejendomsmæglerbranchens tre meget forskelligartede vagthunde:

- **Etisk Råd, Dansk Ejendomsmæglerforening**
- **Klagenævnet for Ejendomsformidling**
- **Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere**

Lidt populært sagt kan man sige, at DE's etiske råd er branchens eget initiativ og mulighed for at holde orden i egne geledder, mens Klagenævnet for Ejendomsformidling er et forbrugerklagenævn, hvor almindelige forbrugere kan klage over ejendomsmæglere. Seneste skud på stammen er Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere, som blev nedsat af staten i 2006, og hvortil alle, der har en retlig interesse i en ejendomsmæglerrelateret sag, kan klage.

## ETISK RÅD

Delegeretforsamlingen har med hjemmel i Dansk Ejendomsmæglerforenings vedtægter nedsat et Etisk Råd, som har til opgave at påse, at medlemmerne overholder foreningens etiske regler samt den lovgivning, der har naturlig tilknytning til de etiske reglers anvendelsesområde.

Delegeretforsamlingen har endvidere med hjemmel i DE's vedtægter fastsat reglerne for det etiske råds virksomhed og sammensætning. Reglerne er senest revideret på Delegeretmødet den 25. maj 2007.

I henhold til de vedtagne regler består Etisk Råd af fem personer. Fire personer vælges af Delegeretforsamlingen, hvoraf to personer vælges på det ordinære delegeretmøde i lige år og to personer i ulige år. Valgene gælder for to år ad gangen. Et medlem udpeges af styrelsen blandt dennes medlemmer. Rådet konstituerer sig selv, og genvalg kan finde sted.

Sidste år behandlede Etisk Råd i alt 16 sager.

## Hvem kan klage?

DE's medlemmer har mulighed for at indbringe et andet medlem af foreningen for Rådet, såfremt det vurderes, at den pågældende ikke overholder foreningens etiske regler samt den lovgivning, der har naturlig tilknytning til de etiske reglers anvendelsesområde.

## Sanktioner

Etisk Råd kan tildele advarsler, irettesættelser og idømme bøder. Rådet kan endvidere indstille til DE's styrelse, at et medlem, der groft og/eller gentagne gange har overtrådt de etiske regler, kan ekskluderes fra foreningen.

## KLAGENÆVNET FOR EJENDOMSFORMIDLING

Klagenævnet behandler klager fra forbrugere over statsautoriserede ejendomsmæglere og andre mellem-mænd, der beskæftiger sig med tilsva-

rende virksomhedsområder eller dele heraf – og en sag kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne.

Klagenævnet er et privat forbrugerklagenævn, der er oprettet af tre private interesseorganisationer – nemlig DE, der repræsenterer ejendomsmæglerbranchen samt Forbrugerrådet og Grundejernes Landsorganisation, der repræsenterer forskellige forbrugere af ejendomsmæglerytelser. Nævnet er offentligt godkendt, hvilket betyder, at nævnets oprettelse og vedtægter er godkendt af Økonomi- og Erhvervsministeren. Nævnet er herefter forpligtet til at behandle alle forbrugerklager mod ejendomsmæglere i stedet for det offentlige forbrugerklagenævn.

Klagenævnet består af en dommer, der er formand for nævnet, og af fire nævnsmedlemmer, hvoraf et medlem udpeges af Forbrugerrådet, et af Grundejernes Landsorganisation og to af DE.

## Hvem kan klage?

Klagenævnet kan alene behandle klager, der indgives af forbrugere. Ved vurderingen af, om en klager kan anses for forbruger, tager nævnet udgangspunkt i forbrugerdefinitionen i LOFE § 1, stk. 5, hvorefter en forbruger er en person, der handler med henblik på

- 1) afhændelse af en ejendom, når ejendommen hovedsagelig har været anvendt ikke-erhvervs-mæssigt af vedkommende, eller
- 2) erhvervelse af en ejendom, når ejendommen hovedsagelig er bestemt til ikke-erhvervs-mæssig anvendelse af vedkommende.

Det er nævnet, der af egen drift påser, om der er tale om en forbruger. Hvis dette ikke er tilfældet, afvises sagen fra nævnsbehandling, og klageren må i stedet prøve sin sag ved domstolene.

Nævnet undersøger endvidere, hvem der er rette indklagede. Nævnet afgør ikke sager mod den enkelte ejendomsmægler, men mod den ansvarlige indehaver eller det selskab (A/S eller ApS), der står bag mæglerfirmaet. Der er tale om en slags arbejdsgiveransvar, således at det er ejeren af ejendomsmæglerfirmaet, der bliver ansvarlig for sine ansatte ejendomsmægleres eventuelle fejl.

### Sanktioner

Klagenævnet kan i sine afgørelser pålægge en ejendomsmægler at betale erstatning, fortabe sit salær helt eller delvist eller udtale kritik (ved overtrædelse af god ejendomsmægleretik). Nævnet kan ikke give advarsler eller bøder eller indskrænke en ejendomsmægleres ret til at drive ejendomsmæglervirksomhed. Sådanne sager henhører alene under Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglerne. Kollegiale sager ligger tillige uden for Klagenævnets regi, idet disse – for DE-medlemmers vedkommende – behandles af foreningens etiske råd.

### Offentliggørelse af kendelser

En indbragt klagesag afgøres ved en kendelse, og alle kendelser offentliggøres på Klagenævnets hjemmeside med oplysning om ejendomsmæglerens navn. Forbrugerens navn anonymiseres inden offentliggørelsen. Hvis en ind-

klaget ejendomsmægler ikke opfylder en kendelse, er nævnet forpligtet til på en særskilt liste på sin hjemmeside at offentliggøre navnet på denne ejendomsmægler.

### Klagenævnets finansiering

Det er DE, der finansierer Klagenævnets drift. De ejendomsmæglerne, der ikke via medlemskab af foreningen bidrager til nævnets drift, skal, hvis de taber en klagesag, betale et gebyr på 9.200 kr. til Klagenævnet for sagens behandling. Hvis gebyret ikke betales, sørger Forbrugerstyrelsen på Klagenævnets vegne for at inddrive gebyret via SKAT.

Når en kendelse er afsagt af nævnet, kan hver af parterne tage sagen til domstolene. Medlemmer af DE er imidlertid via foreningens vedtægter forpligtet til at opfylde kendelsen. Der er dog mulighed for at søge DE om tilladelse til at prøve sagen ved domstolene. Dette skal ske inden 30 dage efter kendelsens afsigelse.

### Nye regler 1. januar 2010

For sager modtaget i Klagenævnet efter 1. januar 2010 er der kommet nye regler, således at nævnets kendelser i disse sager kan tvangsfuldbyrdes. Dette betyder, at forbrugeren, hvis ejendomsmægleren ikke opfylder kendelsen, kan forelægge kendelsen for Fogedretten og via Fogedretten få inddrevet sit krav ifølge kendelsen i stedet for at skulle anlægge en almindelig retssag. Ejendomsmægleren har dog mulighed for at meddele nævnet, at han ikke ønsker at være bundet af kendelsen. Hvis dette

sker inden 30 dage, efter at ejendomsmægleren har fået forkyndt kendelsen, kan kendelsen ikke tvangsfuldbyrdes af forbrugeren.

### DISCIPLINÆRNÆVNET FOR EJENDOMSMÆGLERE

Disciplinærnævnet behandler klager over ejendomsmæglerne, der ved udøvelsen af opgaver i henhold til Lov om omsætning af fast ejendom (LOFE) tilsidesætter de pligter, som stillingen medfører, herunder god ejendomsmægleretik.

Det vil som udgangspunkt altid være den enkelte ejendomsmægler, der indklages for Disciplinærnævnet. Disciplinæransvaret er ifølge LOFE et fagligt ansvar, der påhviler den enkelte ejendomsmægler, der har udført – eller undladt at udføre – det arbejde, som ejendomsmægleren er forpligtet til ifølge loven, herunder god ejendomsmægleretik.

Der er dog også mulighed for at indbringe ejendomsmæglerens virksomhed som juridisk person for Disciplinærnævnet. Virksomheden kan både ifalde et medansvar og et selvstændigt ansvar. I det omfang en ejendomsmæglerens virksomhed deltager i et kædesamarbejde med andre mæglerens virksomheder, vil ejendomsmæglerkæden som sådan efter omstændighederne kunne indbringes for nævnet, i det omfang kæden har et selvstændigt ansvar eller medansvar for den enkelte medlemsvirksomheds overtrædelse af loven, forskrifter eller god ejendomsmægleretik.

Disciplinærnævnet kan ikke behandle sager, der alene vedrører en forbrugers



# KONCEPT

På [www.estate-brand-concept.dk](http://www.estate-brand-concept.dk) får du en så grundig introduktion til Estate-koncept og organisation, at det forhåbentlig giver dig lyst til at kontakte os for at blive en del af Estate-kæden. I forbindelse med generationsskifter har vi p.t. enkelte ledige mæglerforretninger i attraktive områder.



BLIV ESTATE MÆGLER KONTAKT DIREKTØR BERTEL BANG, NYKREDIT MÆGLER A/S - ESTATE, TLF.: 4455 6382, MOBIL: 4019 7293, E-MAIL: BBA@NYKREDIT.DK



krav om erstatning over for ejendoms-mæglere. Sager, der alene vedrører erstatningsansvar, henhører under Klagenævnet for Ejendomsformidling og domstolene. Klager, der alene vedrører størrelsen af ejendoms-mægleres vederlag samt kollegiale sager ejendoms-mæglere imellem, skal heller ikke behandles af nævnet. Disse sager behandles for medlemmer af DE's vedkommende af foreningens etiske råd.

Disciplinærnævnet for Ejendoms-mæglere har en dommer som formand, og herudover er der seks medlemmer, hvoraf to er ejendoms-mæglere, to repræsenterer forbrugerne, og to er sagkyndige inden for ejendomshandel.

### Hvem kan klage?

Der er direkte klageadgang til Disciplinærnævnet. Det vil sige, at enhver, der har en retlig interesse heri, kan klage over ejendoms-mæglerens overtrædelse af LOFE, forskrifter udstedt i medfør af loven og god ejendoms-mægler-skik.

Det er nævnet, der vurderer, hvorvidt en klager har en retlig interesse, og for-manden kan afvise åbenbart grundløse klager.

### Sanktioner

Den mildeste sanktion, Disciplinær-nævnet kan tildele, er ifølge LOFE en advarsel. En advarsel er en tilkendegivelse af, at ejendoms-mægleren har tilsidesat sine pligter efter loven og bestemmelser udstedt i medfør af loven, herunder god ejendoms-mægler-skik. I gentagelsestilfælde kan nævnet lægge vægt på den tidligere givne advarsel og idømme en strengere sanktion.

Herudover kan nævnet idømme bøder til ejendoms-mæglere og ejendoms-mægler-virksomheder. Der er fastsat et maksimalt bødeniveau, som svarer til det maksimale bødeniveau på revisorområdet. Det betyder, at ejendoms-mæglerne kan idømmes en personlig bøde på op til 300.000 kr., mens ejendoms-mægler-virksomhederne kan idømmes bøder på op til 750.000 kr.

Ved udmålingen af en bøde må der tages hensyn til overtrædelsens karakter og økonomiske skadevirkning for forbrugeren. Endvidere må der lægges vægt på grovheden af overtrædel-sen, antallet af overtrædelser og den

**Formand for Dansk Ejendoms-mæglerfor-ening: statsaut. ejendoms-mægler og valuar Steen Winther-Petersen, medlem af Etisk Råd.**

**Formand for Disciplinær-nævnet for Ejendoms-mæglere: landsdommer Mikael Sjöberg.**

**Formand for Klagenævnet for Ejendomsformidling: Landsdommer Lone Kern-Jespersen.**



vinding, der er eller kunne være opnået ved overtrædelsen.

Der vil også ved bødeudmålingen kunne tages hensyn til indklagedes betalingsevne. I sager, hvor en ejendoms-mægler-virksomhed har et selvstændigt ansvar eller medansvar, vil man kunne tage hensyn til størrelsen af ejendoms-mægler-virksomhedens omsætning. Som en mere vidtgående sanktion kan disciplinærnævnet begrænse en ejendoms-mægler's adgang til at udøve ejendomsformidling.

### Offentliggørelse af afgørelser

Disciplinærnævnets afgørelser skal ifølge loven offentliggøres. Offentlig-gørelsen vil ske på en måde, som giver mening for omverdenen, og vil endvidere kunne begrænses til navnet på den ansvarlige ejendoms-mægler, der måtte indgå i en større ejendoms-mægler-virksomhed eller kædesamar-bejde. Offentliggørelsen sigter mod at sikre, at forbrugere og virksomheder får en reel mulighed for – i forbindelse med valg af ejendoms-mægler – at undlade at benytte ejendoms-mæglere, der har handlet i strid med lovens regler og god ejendoms-mægler-skik.

### Andre bestemmelser

Nævnet er et uafhængigt organ og en del af den offentlige forvaltning, hvorfor

lov om offentlighed i forvaltningen og forvaltningsloven samt officialmaksimen gælder for nævnets virksomhed. Det indebærer for eksempel, at reglerne om aktindsigt finder anvendelse. Endvidere gælder reglerne om parts-høring, hvilket betyder at indklagede skal gøres bekendt med de faktiske omstændigheder i sagen og have lejlighed til at udtale sig.

### Disciplinærnævnets finansiering

Erhvervs- og Byggestyrelsen indkræver et årligt gebyr, som skal betales af alle ejendoms-mæglere, der er registreret i styrelsens ejendoms-mæglerregister.

## FORHOLDET MELLEM KLAGEINSTANSERNE

Såfremt en klage over en ejendoms-mægler henhører under og/eller er indbragt for Disciplinærnævnet for Ejendomsformidling, er Etisk Råd afskåret fra at behandle det samme forhold, indtil Disciplinærnævnets afgørelse foreligger. Eventuel sagsbe-handling stilles i bero imens.

Til gengæld kan Disciplinærnævnet og Klagenævnet for Ejendoms-formidling godt behandle og afgøre den samme sag. Det betyder, at en ejendoms-mægler for den samme fejl kan blive pålagt to forskellige sanktio-ner – f.eks. salærfortabelse i Klage-



## BRANCHENS OVERVAGTHUNDE

nævnet på grund af mangelfuldt og kritisabelt mæglerarbejde og en bøde i Disciplinærnævnet for overtrædelse af bestemmelser i LOFE.

Der er ingen steder i lovgivningen eller i nævnenes vedtægter bestemmelser om, hvordan de to nævns indbyrdes forhold skal være. Der er tale om helt forskellige sanktionsmuligheder, og derfor kan ingen af de to nævn med de nuværende regler tage hensyn til udfaldet af sagen i det andet nævn i vurderingen af, hvor "alvorlig" en sanktion, der skal pålægges ejendomsmægleren.

I Disciplinærnævnets vedtægter er bestemt, at Klagenævnet kan indgive klage over en mægler til Disciplinærnævnet, og hvis en sådan klage ind-

gives, er Disciplinærnævnet forpligtet til at behandle klagesagen. Omvendt kan Disciplinærnævnet ikke indgive en klage til Klagenævnet, idet Klagenævnet alene kan behandle klager, der indbringes af forbrugere.

Klagenævnet har endnu ikke fundet anledning til at indbringe klage til Disciplinærnævnet, men det må formodes at dette vil ske. For eksempel hvis Kla-

genævnet via de indkomne klagesager erfarer, at en ejendomsmægler gentagne gange overtræder samme bestemmelse i LOFE eller anden lovgivning, eller hvis Klagenævnet finder, at der er tale om så alvorlige overtrædelser af lovgivningen, at det er hensigtsmæssigt tillige at få en behandling af sagen ud fra et disciplinært synspunkt.

### Læs mere om:

DE's etiske regler og Etisk Råd på [www.de.dk](http://www.de.dk)

Klagenævnet for Ejendomsformidling på [www.ejendomsmaglernævnet.dk](http://www.ejendomsmaglernævnet.dk)

Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere på [www.dnfe.dk](http://www.dnfe.dk)

# FINANSIELT

Som Estate mægler får du adgang til et attraktivt finansielt samarbejde med Nykredit, samt regionale og lokale pengeinstitutter tilknyttet Totalkredit. Forestil dig hvilke muligheder bl.a. gensidige henvisninger, vurderingsopgaver samt honorering for produktsalg kan tilføre din forretning.



BLIV ESTATE MÆGLER KONTAKT DIREKTØR BERTEL BANG, NYKREDIT MÆGLER A/S - ESTATE, TLF.: 4455 6382, MOBIL: 4019 7293, E-MAIL: BBA@NYKREDIT.DK