

**Anmälare**

NN

**Motpart**

Mäklaren

**Saken**

Nedsättning av provision

---

**BESLUT**

Mäklaren rekommenderas att betala 2 000 kr till NN.

---

**YRKANDEN M.M.**

NN har yrkat att Mäklaren ska betala 51 062 kr.

Mäklaren har bestridit yrkandet.

**BAKGRUND**

Genom köpekontrakt den 17 november 2015 överlät NN, tillsammans med YY, fastigheten XX för en köpeskilling om 2 695 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren. NN har uppgett att de betalade 101 062 kr i provision till Mäklaren.

**GRUNDER****NN**

NN har i huvudsak anfört följande.

Under hela försäljningsprocessen hade spekulanterna svårt att komma i kontakt med Mäklaren. Flera uttryckte att Mäklaren inte verkade intresserad av att sälja fastigheten.

Mäklaren kom inte till en planerad visning utan bad att en av deras döttrar skulle hålla visningen.

Han förhandlade själv fram slutpriset. Mäklaren hade upprättat ett avtalsutkast med priset 2 600 000 kr.

Provision ska inte utgå för de 95 000 kr som de själva förhandlade fram. Vidare ska provisionen nedsättas med 2 000 kr som ersättning för den visning som deras dotter fick hålla. Resterande del av den begärda nedsättningen avser att Mäklaren gjorde ett dåligt jobb och var otillgänglig för spekulanterna.

## **Mäklaren**

Mäklaren har i huvudsak anfört följande.

Anmälarens påståenden om illa skött och dåligt engagemang i försäljningen kom först på tal sju månader efter att de skrivit avtal. Om fallet hade varit att han skött affären dåligt och de ville ha mer betalt än utgångspriset för huset, hade de kunnat avbryta försäljningen och inte skrivit på köpeavtalet, och då hade det inte kostat dem någonting.

Den som visade minst engagemang i denna affär var NN själv. NN var aldrig på plats eller förberedde någon visning, det fick YY sköta själv. NN var med när de skrev uppdragsavtalet den 22 juni sedan såg han honom först när vi skrev köpeavtal 17 november.

Det visade sig att YY egentligen inte ville sälja så hon försökte förhindra en försäljning genom att prata illa om huset med spekulanter som var på visningen (ett par från Stockholm som var tvåa i budgivningen kom fram till mig och frågade om hon verkligen ville sälja då hon pratat ner huset till dem). Hon dröjde sig kvar vid visningarna så han och intressenterna fick stå och vänta i minst 15 minuter vid öppna visningar samt bokade. Detta gjorde också spekulanterna oroade.

YY vägrade att flytta ur huset vid överenskommen tidpunkt, utan att ha kommit överens med köparna, vilket är kontraktsbrott. Hade köparna varit en vanlig familj hade det inte slutat bra för säljarna. En vanlig familj hade inte haft någonstans att

bo. Nu hade de tur att det gick att övertala köparna att vänta på tillträde utan några motkrav. Han tycker att försäljningen gick över förväntan med tanke på omständigheterna.

Hans kollega pratade tidigare om att ge anmälarna några tusenlappar till lite whisky, men han vet inte varför NN och kollegan inte lyckades stämma träff.

Angående visningen: Den familj som fick titta på huset med dotter hade fått flera förslag om visningar som de skulle komma till. Vid minst två tillfällen var jag vid huset och visade andra familjer och som denna familj skulle komma till, men utan att meddela så uteblev de från visningarna.

Den söndagen det gällde var det bara den familjen som skulle komma och titta och han bad dem meddela honom om de skulle komma eftersom de uteblivit vid minst två tidigare tillfällen. Ingen återkoppling från den familjen den dagen. Eftersom han var uppe i Y-köping den dagen så åkte han förbi X-köping på hemvägen eftersom X-köping ligger mellan Y-köping och hans hemort.

Då säljarna omöjligt kunde vara på plats och han inte fått någon nyckel för att underlätta visningarna, så de hade dottern hemma. Dottern har någon typ av Aspberger och lite problem att möta människor. Han kan tycka att det är väldigt olyckligt att säljarna inte själva kunde närvara. NN var överhuvudtaget aldrig vid huset eller vid någon visning utan lämnade allt till YY som egentligen inte vill sälja.

Han ställde sig på vägen in som man måste åka för att komma till huset, cirka 100 meter från huset. Han kom dit strax före utsatt tid. Han stod där och väntade. När det hade gått cirka 10-15 minuter så åkte han hem. Efter cirka 15-20 minuter ringde NN undrade var han var. NN berättade att dottern stod hemma själv med speulanterna och var tvungen att visa själv. Han sa att han kunde vända och åka tillbaka, men det ville inte NN.

#### **NN har bland annat genmält följande:**

Mäklaren kom inte vid den tidpunkt då YY skulle överlämna nycklarna. YY fick kontakt med Mäklaren per telefon. Hon meddelade att hon var tvungen att åka till Uppsala. Visningen skulle äga rum 18.00.

För att Mäklaren skulle få tillgång till huset så fick han telefonnumret till deras dotter, som kunde åka till huset med nyckeln och ge den till Mäklaren.

Mäklaren ringde dottern och bad henne åka till Huset och släppa in spekulanterna, visa fastigheten. Mäklaren själv kom inte. Dottern var vid huset vid cirka 18.15-18.30-tiden.

Tyvärr känner han inte till namnen på det paret som den kvällen såg huset. De var vid huset i god tid. De talade med Mäklaren per telefon. De berättade för dottern att de var mycket missnöjda med Mäklaren som var svår att komma i kontakt med.

## UTREDNINGEN

NN har gett in en skriftlig redogörelse från den andra säljaren, YY, enligt uppgift nedtecknad i juli 2016. I redogörelsen anges bland annat följande.

”Mäklaren hade kommit överens med en familj där kvinnan härstammade från [ort] om en visning en söndag kl 18.00. Detta skulle enl Mäklaren passa då han på lördagen skulle upp till Y-köping och kunde ha visning på vägen hem till [sin hemort] på söndagen. Ringer Mäklaren strax efter 17.30 många signaler går fram, frågar om han är på väg till Y-köping får ett nekande svar. Han var osäker på om de skulle komma han tyckte att de skulle ha varit i kontakt med honom igen trots att de kommit överens om tid. Jag ringde för att ge honom [vår dotters] telefonnummer. [Dottern] skulle öppna för Mäklaren och intressenterna. [Dottern] skulle inte närvara vid visningen.

Kl 18.16 ringer Mäklaren till [dottern] och ber henne åka över och öppna åt spekulanterna. Han sade att han varit förbi huset och det inte varit några där och att han nu var på väg till [sin hemort]. [Dottern] åker över till huset och familjen är där och har väntat sedan 17.50. Mäklaren hade inte varit förbi. De hade försökt ringa honom upprepade gånger. De informerade [dottern] om att det hade varit svårt att få kontakt med Mäklaren och få komma på visning. Frun sa att han förefallit varit påverkad av något när han till slut svarade. Dom tyckte att han inte verkade vara intresserad av att sälja huset. Familjen hade också en byggnadskunnig person med sig och [dottern] var där över 2 timmar medans de gick runt. De berättade att de var intresserade av huset och att hon skulle berätta det för mig då de inte litade på Mäklaren och var besvikna. När jag senare pratade med Mäklaren talade jag om att detta var inte ok.”

## NÄMNDENS BEDÖMNING

### *Allmänt om nedsättning av provision*

Enligt 24 § fastighetsmäklarlagen kan mäklarens provision sättas ned om mäklaren har åsidosatt sina skyldigheter mot köpare eller säljare. För nedsättning krävs inte

att någon har lidit ekonomisk skada till följd av mäklarens agerande eller underlåtenhet att agera. Om åsidosättandet är av ringa betydelse ska någon nedsättning enligt samma bestämmelse dock inte ske.

Enligt förarbetena till fastighetsmäklarlagen kan nedsättning ske om mäklaren inte har utfört hela sitt uppdrag, exempelvis om han eller hon har underlåtit att upprätta köpehandlingar. Någon nedsättning blir dock inte aktuell om säljaren själv väljer att låta upprätta köpehandlingarna. Att uppdragsgivaren själv väljer att utföra en del av det arbete som normalt ligger inom mäklaruppdragets ram torde inte medföra rätt till nedsättning, se SOU 1981:102 s. 223.

Mäklarens primära uppgift, och det som huvudsakligen motiverar rätten till provision, är att hitta en lämplig köpare till sin uppdragsgivare, se prop. 1994/95:14 s. 44. Det är därför främst brister i detta moment, kundanskaffningen, som kan medföra nedsättning av provisionen.

Det är uppdragsgivaren som har bevisbördan för att sådana omständigheter föreligger som kan medföra rätt till nedsättning av provisionen. Kan ett påstående om att mäklaren har åsidosatt sina skyldigheter inte bevisas, kan någon nedsättning inte utdömas.

Nedsättningens storlek beräknas enligt allmänna principer för prisavdrag vid utförande av tjänster. Som exempel kan nämnas det fall där inte hela tjänsten har blivit utförd. Nedsättning torde då kunna ske med högst det belopp som det kostar uppdragsgivaren att få resterande del av tjänsten utförd av någon annan näringsidkare. I andra fall får en mer skönsmässig bedömningsmetod användas.

Som nämnts anges i 24 § fastighetsmäklarlagen att någon nedsättning inte ska ske om åsidosättandet framstår som ringa. I förarbetena framhöll regeringen att det inte var förenligt med det praktiska livets krav om nedsättning skulle aktualiseras vid bagatellartade försummelse, se prop. 1983/84/16 s. 25 f. Med ringa åsidosättande menas sådana misstag som inte medför att värdet av mäklartjänsten minskar i någon egentlig mening.

#### *Nedsättning på grund av eget arbete*

NN har gjort gällande att provision inte ska utgå på de sista 95 000 kr utan endast på 2 600 000 kr. Grunden är att det enligt NNs uppfattning var han själv som förhandlade upp priset från 2 600 000 till 2 695 000 kr.

Mäklaren har inte bemött NN uppgifter i denna del, varför de ska läggas till grund för bedömningen. Provisionen kan emellertid endast nedsättas om mäklaren har åsidosatt sina skyldigheter. Som angetts ovan utgör det inte grund för nedsättning av provisionen om säljaren utför en del av det arbete som det egentligen åligger mäklaren att sköta.

*Nedsättning på grund av dåligt utfört arbete m.m.*

I denna del står ord mot ord. Mot Mäklarens förnekande har NN inte styrkt sina påståenden om att Mäklaren var otillgänglig för spekulanterna och utförde ett dåligt arbete.

*Nedsättning på grund av visningen*

Det är utrett att Mäklaren inte närvarade vid visningen utan att denna fick hanteras av NNs dotter. Av Mäklarens egna uppgifter framgår att han inte åkte in till huset för att kontrollera om spekulanterna var där, utan nöjde sig med att ställa sig vid en infartsväg cirka 100 meter från huset. Han har också uppgett att detta skedde strax före utsatt tid för visningen. Enligt nämndens mening låg det nära till hands att misstänka att spekulanterna kunde ha anlämt till huset i förtid, och att köra in till huset för att kontrollera om så var fallet hade varit en nog så enkel åtgärd. Mäklarens underlåtenhet att kontrollera detta utgör grund för nedsättning av provisionen. De 2 000 kr som NN begärt för den uteblivna visningen framstår som skäligt.

---

**INFORMATION**

I handläggningen av detta ärende har deltagit: professor Folke Grauers, ordf, Eric Bodin, Villaägarnas Riksförbund, Stina Johannesson, Sveriges Konsumenter, Cecilia Collin, Konsumentvägledarnas förening, Björn Willborg, fastighetsmäklare, Per Isberg, fastighetsmäklare och Guy Wallster, fastighetsmäklare. Nämndens beslut är enhälligt.

Beslutet kan inte överklagas. Den som har begärt ersättning av en fastighetsmäklare och är missnöjd med beslutet, kan dock väcka talan i allmän domstol.