

Anmälare

NN

Motpart

Mäklaren

Ombud:

Förbundsjuristen Mats Sjöquist

Saken

Nedsättning av provision

BESLUT

NN har inte rätt till ersättning.

YRKANDEN M.M.

NN har yrkat att Mäklaren ska betala 45 000 kr.

Mäklaren har bestridit yrkandet.

BAKGRUND

Genom köpekontrakt den 28 augusti 2015 överlät NN lägenheten nr XX i Brf YY för en köpeskilling om 2 900 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

I anmälningar till Fastighetsmäklarinspektionen (FMI) och Allmänna reklamationsnämnden (ARN) har NN riktat omfattande kritik mot Mäklaren. I anmälningarna till ARN och FMI redovisades 26 olika misstag som Mäklaren påstods ha begått.

I beslut den 17 mars 2016 avskrev FMI ärendet från vidare handläggning. I en inlägga till ARN den 15 september 2016 uppgav NN att FMI hade underlåtit att pröva den punkt i anmälan som handlade om en stylisttjänst, och även att en handläggare på FMI hade bekräftat att inspektionen missat detta. Hon uppgav vidare att stylisttjänsten var den mest allvarliga punkten i ärendet.

Den 20 april 2017 meddelade ARN att ärendet var färdigt för avgörande. I maj 2017 överlämnade ARN ärendet till FRN, detta då FRN hade godkänts som tvistlösningsnämnd enligt lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.

GRUNDER

NN

I den del som avser stylisttjänsten har NN i huvudsak anfört följande: Mäklaren stylade lägenheten inför visningen själv, men lät henne tro att det var den av henne anlitate stylistfirman som hade gjort det. Mäklaren meddelade firman ett felaktigt datum för visning och de hade därför ingen möjlighet att utföra tjänsten. Mäklarens styling gjordes med möjliga, torra och skrupna grönsaker samt med örter utan krukor. Även bortsett från detta var stylingen illa utförd och utan estetisk medvetenhet.

Beträffande handpenningen: Vid två tillfällen hade hon skriftligen angett kontonummer för utbetalning av handpenningen. Trots detta efterfrågade Mäklaren kontonummer. Detta fördröjde utbetalningen av handpenningen, vilket i sin tur orsakade henne extra kostnader för bryggån.

I övrigt har NN anfört de grunder som framgår av beslutsbilaga 1. (*Beslutsbilagan finns inte med i det anonymiserade beslutet.*)

På grund av de anförda bristerna bör provisionen nedsättas med hälften, till 45 000 kr.

Mäklaren

Mäklaren har beträffande stylingtjänsten i huvudsak anfört följande: Han var inte part i avtalet mellan NN och stylingfirman och saknar detaljkännedom om vad som avtalats dem emellan. Han kontaktades av stylingfirman strax före visningen och fick beskedet att firman inte skulle hinna göra klart de sista åtgärderna. För att möjliggöra en så bra visning som möjligt åtog han sig att hämta det kompletterande stylingmaterialet. Om det fanns brister i detta material är det inte hans ansvar utan i så fall stylingfirmans.

Beträffande handpenningen: På grund av tidigare missnöje från NNs sida ville han vara säker på att alla åtgärder skedde enligt direktiv från hennes sida. När han fick beskedet om medlemskap ville han dubbelkolla att det tidigare angivna kontonumret fortfarande gällde; det hade gått nästan tre månader sedan NN uppgav kontonumret. Han mejlade NN om detta den 1 oktober 2015 och fick svar först sent på kvällen den 4 oktober. Utbetalning skedde därefter den 5 oktober.

I övrigt har han bemött NNs påståenden enligt vad som framgår av beslutsbilaga 2. (*Beslutsbilagan finns inte med i det anonymiserade beslutet.*)

NN har genmält följande:

Om Mäklaren behövt kontrollera kontonumret en andra gång borde detta ha skett i god tid före det datum då utbetalning skulle ha gjorts.

UTREDNINGEN

Nämnden har tagit del av diverse handlingar, bland annat ett antal mejl från och till Mäklaren, NN och stylingfirman.

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. Inte heller krävs det att åsidosättandet skett uppsåtligen eller av

oaktsamhet. Om åsidosättandet är av ringa betydelse ska någon nedsättning enligt samma bestämmelse dock inte ske.

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 normalt 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.

Bedömningen i detta fall

Av utredningen framgår att stylingen i huvudsak gjordes av en stylingfirma, men att en kompletterande styling med blommor etc. utfördes av Mäklaren. Utredningen visar dock inte att Mäklaren hade någon skuld i det faktum att stylingfirman inte kom att utföra den kompletterande stylingen. Inte heller är det visat att de uppgivna bristerna i stylingen berodde på Mäklaren och inte, som han själv gjort gällande, på brister i materialet från stylingfirman. NNs yrkande kan därför inte bifallas.

Nämnden tillägger att det framgår av handlingarna att NN inte betalade något arvode till stylingfirman för den kompletterande stylingen. Det innebär att även om nämnden hade ansett Mäklaren var ansvarig för bristerna i stylingen, hade någon nedsättning av provisionen antagligen inte kommit i fråga. Det hade i så fall krävt

att Mäklarens styling var direkt negativ för marknadsföringen av lägenheten, jämfört med om ingen kompletterande styling utförts alls. Att så var fallet har inte visats.

Angående handpenningen: En handpenning som fastighetsmäklaren tagit emot ska enligt 10 § fastighetsmäklarlagen "snarast" överlämnas till säljaren. Uttrycket "snarast" har i förarbeten och praxis inte preciserats närmare än att utbetalningen ska ske så snart som det är praktiskt möjligt. Kortare dröjsmål har behandlats ganska liberalt från Fastighetsmäklarinspektionens sida. I detta fall visar utredningen att Mäklaren den 1 oktober tillskrev NN för att dubbelkolla det tidigare angivna kontonumret, att han fick besked om kontonumret den 4 oktober och att utbetalning därefter skedde den 5 oktober. Redan av det nu angivna följer att det inte finns grund för nedsättning av provisionen. Vad NN anfört i denna del föranleder ingen annan bedömning.

I de övriga delarna av NNs anmälan gör nämnden ingen annan bedömning än den som tidigare gjorts av Fastighetsmäklarinspektionen. Med andra ord har NN, mot Mäklarens bestridande, inte visat att det föreligger några sådana omständigheter som ska medföra nedsättning av provisionen.

INFORMATION

I beslutet 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. Ärendet har föredragits av jur kand Magnus Melin. 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.