

**Anmälare**

NN och YY

**Motpart**

Mäklaren

**Saken**

Skadestånd, alternativt nedsättning av provision

---

**BESLUT**

Mäklaren rekommenderas att betala 7 000 kr till NN och YY.

---

**YRKANDEN M.M.**

NN och YY har yrkat att Mäklaren ska utge 20 000 kr.

Mäklaren har bestridit yrkandet.

**BAKGRUND**

Genom köpekontrakt den 5 februari 2017 överlät NN och YY lägenheten nr XX i Brf XX för en köpeskilling om 4 425 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

I objektsbeskrivningen angavs under rubriken "Månadsavgift" följande. "4 377 kr inkl värme, kabel-TV." På en annan sida i beskrivningen angavs under rubriken "Övrigt" följande. "Avgift: I månadsavgiften ingår el samt kallvatten. Varmvatten debiteras med schablonkostnad 208 kr/mån. Kostanden regleras sedan i efterhand beroende på faktisk förbrukning." Objektsbeskrivningen fogades som en bilaga till köpekontraktet.

Sedan det visat sig att uppgiften om att el ingick i månadsavgiften var felaktig, framställde köparna krav på prisavdrag mot NN och YY. Genom en förlikning utgav NN och YY prisavdrag till köparna med 20 000 kr.

## GRUNDER

### NN och YY

NN och YY har i huvudsak anfört följande.

Till följd av att Mäklaren dels vidarebefordrade felaktiga uppgifter om bostaden till deras köpare, dels agerade i strid med sitt uppdrag som fastighetsmäklare, ställer de härmed ett skadeståndskrav om 20 000 kr. Ersättningskravet är samma belopp som de på grund av Mäklarens fel tvingades nedsätta köpeskillingen med.

Den 5 februari skrev de överlåtelseavtal för sin lägenhet i Bromma. Den 18 april frånträdde de lägenheten. Vid tillträdet tvingades de nedsätta köpeskillingen med 20 000 kr på grund av felaktig uppgift i den av Mäklaren upprättade objektsbeskrivningen. Felet i objektsbeskrivningen bestod i att Mäklaren lade in en uppgift om att hushållselen ingick i månadsavgiften. Avgiften preliminärdebiteras med 374 kr per månad och sedan görs en avräkning kvartalsvis i efterhand.

Den 28 januari godkände de den objektsbeskrivning som Mäklaren sände över via länk, efter några synpunkter kring stavning. Beskrivningen innehöll ingen uppgift om att hushållsel ingick i avgiften.

Den 5 februari visades lägenheten för de blivande köparna och köpekontrakt skrevs samma kväll. Under avtalsskrivningen fick de som sista handling skriva under objektsbeskrivningen. Objektsbeskrivningen "kastades fram" och gick inte igenom av Mäklaren, vilket är i strid med mäklaruppdraget, och de fick inte någon information om att något hade ändrats i den av dem tidigare godkända objektsbeskrivningen. Eftersom de godkände en korrekt objektsbeskrivning endast åtta dagar tidigare, såg de ingen anledning att lusläsa beskrivningen på nytt. Dessutom var den felaktiga uppgiften beskriven på en helt annan plats i objektsbeskrivningen än vad som är brukligt, istället för att beskrivas där avgiften är noterad, stod den felaktiga uppgiften under rubriken "Övrigt".

Den 18 april, 55 minuter innan tillträdet skulle genomföras, kontaktades de av Mäklaren som berättade att köparna hade noterat den felaktiga uppgiften. Köparna menade att de köpt under förutsättning att hushållselen ingick och ville ha

nedsättning av köpeskillingen. Mäklaren tryckte på för att söka en överenskommelse som inte skulle påverka tillträdet. De, liksom köparna, var ytterst måna om att genomföra tillträdet och köparnas krav sänktes från 25 000 kr till 20 000 kr. De meddelade att de tyckte att kravet var skäligt, men att de förväntade sig att Mäklaren skulle stå för den ekonomiska skadan då han otvetydigt var vållande. Dessutom framkom det att Mäklaren haft vetskap om köparnas krav sedan den 15 april, det vill säga tre dagar före tillträdet.

De begär ersättning dels för att Mäklaren tillhandahöll en felaktig objektsbeskrivning, dels för att han dröjde med att kontakta dem angående köparnas krav.

#### *Fakta*

Objektsbeskrivningen baseras på uppgifter lämnade av säljaren. De har inte lämnat några uppgifter om att hushållsel ingår i månadsavgiften och endast åtta dagar innan de skrev köpeavtalen, godkände de objektsbeskrivningen. Den innehöll heller ingen uppgift om att hushållsel ingick i månadsavgiften.

Dessutom har Mäklaren sålt flertalet bostäder inom samma förening, så även om de hade lämnat en felaktig uppgift, skulle Mäklaren haft vetskap om att den vore fel och det skulle varit hans skyldighet att ifrågasätta uppgifter han misstänkt varit fel.

När de i samband med avtalet skrev under objektsbeskrivningen på nytt, kom den fram som sista handling, det vill säga efter att de skrivit på det formella överlåtelseavtalet. De fick heller aldrig ta del av en utskrivna objektsbeskrivning innan avtalstillfället. Detta, i kombination med att de bara åtta dagar tidigare redan godkänt objektsbeskrivningen, inte gavs möjlighet att upptäcka eventuella fel.

Förutom att Mäklaren bidragit till att förmedla en bostad med felaktiga uppgifter, har han underlåtit att kontakta dem så fort han fick kännedom om att köparna upptäckt felaktigheten. Mäklaren kontaktade dem 55 minuter innan tillträdet skulle genomföras. Det gav inte dem och köparna någon tid för att tillsammans resonera kring huruvida detta var ett fel eller ej samt resonera kring huruvida stor nedsättning av köpeskillingen borde vara.

De tillträdde sin nya bostad den 20 februari och har således levt med dubbla boendekostnader under två månader. Detta var helt enligt plan, men att skjuta på tillträdet för att hantera Mäklarens misstag och därigenom fortsätta betala dubbelt, var aldrig aktuellt. Dessutom tror de knappast att köparna var speciellt sugna på att dra detta i långbänk, speciellt inte med hänsyn till att hela deras bohag under

tillträdet var inpackat i en flyttbil. Väl medveten om att flyttfirmor debiterar per påbörjad kvart, så tror de köparna var föga intresserade av att skjuta på tillträdet ett par timmar. Detta har annars varit Mäklarens rekommendation på hur de borde agerat när de fick vetskap om felaktigheten. För Mäklaren har det sedan de väckt sitt anspråk, varit enklare att tala om för dem hur de borde agerat när de fick vetskap om felaktigheten, istället för att dels ansvara för hur felet uppkom från början och dels ta ansvar för att de inte fick någon vetskap förrän 55 minuter innan tillträdet.

För dem som parter i en bostadsaffär var ryggmärgsreflexen att inte störa affärens genomförande.

#### *Komprometterande uppgifter om Mäklaren och hans arbetsgivare*

Efter att Mäklaren den 19 april meddelat att han och hans chefer motsatte sig deras krav, sökte de kontakt med Mäklarens chef. De pratade med honom på kvällen den 19 april och kompletterade samtalet med ett mejl som innehöll den objektsbeskrivning de godkände den 28 januari. I samtal dagen efter menade Mäklarens chef att "det kan vara så att uppgiften om el tagits bort ur den beskrivning ni godkände". Det förhållningssättet vidhöll Mäklarens chef även senare i samtalet och även i samtal den 21 april.

Detta påstående är ytterst intressant. Om det nu vore så som Mäklaren och hans chef beskriver, är ju Mäklarens agerande än mer allvarligt. För det första har Mäklaren i så fall haft kännedom långt mycket längre än de tre dagar han tidigare påstått. För det andra har i så fall Mäklaren, efter avtalsskrivningen, korrigerat uppgifterna och sedan hoppats att ingen skulle notera felaktigheten. Det senare är ett klart brott mot fastighetsmäklarlagen.

En annan aspekt som de finner intressant, är att det i jämförelse tog Mäklaren och dennes chef tre dagar att landa i ett svar på deras anspråk om 20 000 kr. Detta blir ju ytterst pikant då både Mäklaren och hans chef menar att de 55 minuters rådrum de fick för att hantera en affär om drygt 4,4 miljoner var fullt tillräckliga. De erbjöds en ersättning om 4 500 kr vilket de avböjde.

De har också försökt att nå en uppgörelse genom att kontakta den person som är VD och "kundombudsman" i den franchisekedja inom vilken Mäklaren är verksam. Efter den kontakten togs så dröjde det ytterligare tio dagar, fram till den 4 maj, innan Mäklarens chef återkom med ett nytt ersättningsförslag om 9 000 kr vilket de förkastade. Av en händelse innebär denna häpnadsväckande senfärdighet att de inte längre kan pröva sitt ärende i Allmänna reklamationsnämnden utan nu är

hänvisade till FRN. Med tanke på franchisekedjans agerande hittills, känns detta som en medveten obstruering för att förpassa ärendet till FRN, vilket historiskt har haft en större förkärlek för att döma till fastighetsmäklarens fördel än ARN.

### *Sammanfattning*

De är nöjda med att ha sålt sin bostad på det sätt det gjordes. De önskade aldrig någon öppen visning utan ville sälja till någon av Mäklarens etablerade spekulanter. De har också full förståelse för att misstag begås, och de vet också (via uppgift av Mäklarens chef) att uppgifterna i beskrivningen är ifyllda av en mäklarassistent, vilket kan bidra till att fel enklare uppstår, speciellt då de vet att Mäklaren säljer många bostäder och därmed riskerar missa detaljer.

Det de inte förstår är hur en mäklare och hans franchisetagare inom en välrenommerad mäklarkedja kan svära sig fri från allt vad ansvar heter. När det dessutom kryper fram att Mäklaren eventuellt har agerat helt i strid med fastighetsmäklarlagen, blir de än mer missnöjda.

De begär därför att FRN utdömer en ersättning till oss om 20 000 kr. Med andra ord ställer de inga andra anspråk än den faktiska ekonomiska förlusten Mäklaren orsakat dem.

### **Mäklaren**

Mäklaren har i sammandrag anfört följande.

Den 27 januari skickade han ett korrektur till NN och YY på annonsen. Detta i syfte att de skulle läsa igenom den för att minimera risken för fel i texten. Som han fått lära sig är säljare och mäklare båda ansvariga för att detta blir rätt. Sedan inväntade han NN och YYs godkännande att publicera innan den gick ut i hans marknadsföringskanaler. Den 28 januari godkändes korrekturet av NN och YY.

Hans chef har vid tre tillfällen försökt förklara för NN och YY hur deras affärssystem fungerar, och därmed dessa länkar som de skickar. Med tanke på NNs erfarenhet av mäklarbranschen (cirka 15 år som mäklare/franchisetagare) trodde han faktiskt att detta var uppkärlat, men märker i anmälan att NN och YY inte helt förstått hur det går till.

Så här går det i alla fall till: Han mejlar en länk till säljaren där de får se hur annonsen kommer se ut på nätet när den publiceras. Länken är direktkopplad till mäklarsystemet Vitec, vilket betyder att innehållet i länken ändras så fort man ändrar i Vitec. Det som syns i länken är alltså i princip en spegling av den information som finns i Vitec vid just det tillfället. När det långt efter att NN och YY godkänt korrekturet visade sig att det på ett ställe i objektsbeskrivningen kommit in felaktig information, korrigerade han givetvis detta i den generella informationen för denna förening, och då ändras informationen i länken omedelbart. Därför är den av NN och YY ingivna beslutsbilaga 1 inte ett bevis för vad som stod i korrekturet som skickades av honom den 27 januari. Beslutsbilaga 1 är daterad den 9 maj, vilket är långt efter detta och visar bara vad som fanns i Vitec vid det tillfället. Länken är ju ändrad mellan den 27 januari och 9 maj i samband med att oklarheten uppdagades.

NN och YYs teori om detta förutsätter alltså att han skulle ha skrivit in informationen efter NN och YY korrekturläst annonsen, haft den där vi kontraktstillfället och sedan tagit bort den igen.

Det är utan tvivel så att den oklara informationen gällande vad som ingick i avgiften har varit på plats i Vitec (och korrekturet) under hela denna tid. Det är något svårt att bevisa, både för honom och för NN och YY, eftersom han inte har något utskrivet från just den tidpunkt då korrekturet godkändes av dem, men det går säkert på något sätt att få ut från Vitec när denna information ändrades.

Det han däremot vet med 100 procents säkerhet är att objektsbeskrivningen som skrevs på och godkändes av parterna, där står denna oklarhet med.

Gällande själva genomförandet av undertecknandet av köpeavtal och bilagor har NN själv jobbat som mäklare och drivit eget bolag i cirka 15 år. Den undertecknades av NN och inga frågor ställdes varför han ansåg, med tanke på NNs kunskap inom området, att det var en fullgod genomgång. Exakt samma version fanns ju på nätet och hade godkänts en gång så ytterligare genomgång verkade inte nödvändig.

Gällande tid och tidpunkt då köparna hörde av sig och ville berätta att de hittat en oklarhet i objektsbeskrivningen är som följer: Han var ledig och befinner sig på resa över påsken och fick ett mejl den 14 april, alltså långfredagen. Han såg att han fått mejlet, alltså rubriken, men han läste det inte just då eftersom han var ledig. På måndagen kom ett mejl till i samma ämne, men även det väntade han med att läsa tills han var i tjänst. På tisdagen (som också råkade vara tillträdesdagen) var han tillbaka på kontoret och börjar ta tag i saken genom att först söka köparna för att reda ut vad som skett och vad de hade för anspråk. Köparna berättade att de hade

upptäckt att det fanns en oklarhet i objektsbeskrivningen gällande vad som ingick i månadsavgiften. På första sidan står en uppgift och i den löpande texten på sidan 2 står att el ingår i avgiften. Köparna ville som kompensation för detta ha nedsatt köpeskilling med 25 000 kr då de sa sig ha räknat med att el skulle ingå.

Så fort detta klarlagts tog han kontakt med NN och YY, som krävde att hans arbetsgivare skulle ta denna kostnad, vilket han direkt tillbakavisade. NN och YY meddelade skriftligen att detta inte skulle få bli något hinder för att genomföra tillträdet som planerat, vilket han tog fasta på. Efter några samtal mellan honom, NN och YY och köparna kom de överens om att köpeskillingen skulle sättas ned med 20 000 kr. Han upprättade ett tilläggsavtal om detta som parterna undertecknade och var nöjda med. Han uppfattade inte att NN och YY skulle ha behövt mer tid på sig eller att de inte var nöjda med den valda lösningen.

Att han – som NN och YY helt fräckt anklagar honom för – skulle ha agerat enligt en agenda för att få detta till FRN istället för ARN är en ganska allvarlig anklagelse om direkt oetiskt beteende. Detta är naturligtvis inte sant.

#### **NN och YY har bland annat gemänt följande:**

Att beslutsbilaga 1 är daterad den 9 maj beror på att den är utskriven då. De skickade samma dokument per mejl till Mäklarens chef redan dagen efter tillträdet, den 19 april.

Summan om 20 000 kr förhandlades fram av Mäklaren och köparna.

Deras absoluta uppfattning var att Mäklaren skulle stå för skadan, annars hade de inte undertecknat tilläggsavtalet. Eftersom Mäklaren visste att de hade denna förväntan, borde han ha informerat dem om att han inte tänkte ta sitt ansvar.

#### **UTREDNINGEN**

Nämnden har tagit del av diverse handlingar, bland annat köpekontraktet, objektsbeskrivningen och beslutsbilaga 1.

## NÄMNDENS BEDÖMNING

### *Oaktsamhet*

Det är ostridigt att objektsbeskrivningen innehöll en felaktig eller i varje fall tvetydig uppgift om att el ingick i månadsavgiften.

Bortsett från de uppgifter som en mäklare enligt 17 § fastighetsmäklarlagen själv måste kontrollera, gäller att mäklaren normalt har rätt att förlita sig på de uppgifter som han erhåller från säljaren. Mäklaren kan således normalt utan egen kontroll vidarebefordra säljarens uppgifter till köparen, se prop. 1983/84:16 s. 37 f., 58 och 67. Med andra ord: om mäklaren i objektsbeskrivningen lämnar en uppgift som senare visar sig vara felaktig, undgår han i regel ansvar om han kan visa att det är säljaren som har lämnat den felaktiga uppgiften. Detsamma gäller i regel om uppgiften inte härrör från säljaren, men säljaren har godkänt den.

Bevisbördan för påståendet att det är säljaren som har lämnat eller godkänt den felaktiga uppgiften ligger på mäklaren.

I detta fall har parterna olika uppfattning om NN och YY godkände den felaktiga uppgiften i objektsbeskrivningen eller inte. Mäklaren har hävdat att den uppgiften fanns med i det utkast till objektsbeskrivning som NN och YY godkände den 28 januari. NN och YY har förnekat att så var fallet. Som nämnts är det Mäklaren som har bevisbördan och som måste kunna visa att NN och YY godkände den felaktiga uppgiften. Det har han inte visat, och nämnden har därmed att utgå från att den felaktiga uppgiften inte fanns med i det utkast som NN och YY godkände utan att den infördes på ett senare stadium.

Nämnden ifrågasätter i och för sig inte att Mäklarens mäklarsystem fungerar på det sätt han beskrivit, och det är naturligtvis fullt möjligt, kanske till och med sannolikt, att den felaktiga uppgiften fanns med i det utkast som makarna Carlborg godkände, men det räcker inte för att uppfylla bevisbördan.

Vid denna bedömning är det klarlagt att Mäklaren agerade oaktsamt. Att NN och YY i någon mening godkände den felaktiga uppgiften genom att underteckna köpekontraktet, med den felaktiga objektsbeskrivningen som bilaga, saknar i detta sammanhang betydelse. Någon anledning för NN och YY att återigen granska den beskrivning de kort dessförinnan hade granskat och godkänt fanns knappast.



### *Skada*

Av utredningen framgår att NN och YY har utgett prisavdrag om 20 000 kr till köparna på grund av den felaktiga uppgiften att el ingick i månadsavgiften. Det är detta belopp de menar utgör deras skada och som de kräver att Mäklaren ska utge till dem.

Om en köpare erhåller prisavdrag på grund av att en viss uppgift om objektet visar sig vara felaktig, innebär det normalt inte att säljaren har lidit en ekonomisk skada. Tvärtom: genom att utge prisavdrag får säljaren i regel den köpeskillning som han eller hon skulle ha fått om någon felaktig uppgift *inte* hade förekommit. Någon skada föreligger då inte, och därmed inte heller någon grund för skadestånd.

Det nu sagda förutsätter att prisavdraget är korrekt beräknat, det vill säga att det har beräknats efter hur den felaktiga uppgiften påverkade marknadsvärdet, jfr 38 § köplagen. Om prisavdraget av något skäl blir större än så, kan det överskjutande beloppet utgöra en skada. Nämnden anser dock att prisavdraget om 20 000 kr ligger väl i linje med hur ersättning vid fel av nu aktuellt slag ofta beräknas; beloppet ligger snarare något i underkant än i överkant, jfr ARN 2016-05196.

Det utgivna prisavdraget utgör alltså ingen skada i detta fall. Därmed saknas det anledning att ta ställning till vad NN och YY anfört om att Mäklaren först kort före tillträdet tog upp frågan om köparnas ersättningskrav. Även om så var fallet, medförde det inte att NN och YY utgav ett alltför högt prisavdrag.

### *Nedsättning av provision*

NN och YY har framställt ett skadeståndskrav, men de omständigheter de anfört kan även ha nedsättning av provisionen som rättsföljd. Nämnden kan därför pröva om NN och YY i stället har rätt till nedsättning av provisionen.

Till skillnad från skadestånd kräver nedsättning av provisionen inte att någon har lidit en skada, utan endast att mäklaren har åsidosatt sina skyldigheter mot köpare eller säljare, se 24 § fastighetsmäklarlagen. Åsidosättandet behöver inte heller ha skett uppsåtligt eller av oaktsamhet. Om åsidosättandet är ringa ska någon nedsättning enligt samma bestämmelse dock inte ske.

Som nämnden funnit har Mäklaren inte kunnat visa att den text som användes i objektsbeskrivningen godkändes av NN och YY den 27 januari, utan nämnden har utgått från att texten ändrades. Därigenom har Mäklaren åsidosatt sina skyldigheter mot NN och YY. Åsidosättandet kan inte se som ringa och ger därmed grund för nedsättning av provisionen.

Nedsättningens storlek beräknas enligt gängse principer för prisavdrag vid utförande av tjänster. Som exempel kan nämnas det fall där inte hela tjänsten har blivit utförd. Nedsättning kan då ske med högst det belopp som det kostar uppdragsgivaren att få resterande del av tjänsten utförd av någon annan näringsidkare. I andra fall, som det nu aktuella, får en mer skönsmässig bedömningsmetod användas. Vid en sådan bedömning anser nämnden att provisionen bör sättas ned med 7 000 kr.

---

#### INFORMATION

I beslutet har deltagit: professor Folke Grauers, ordf, Stina Schmerer, Villaägarnas Riksförbund, Stina Johannesson, Sveriges Konsumenter, Cecilia Collin, Konsumentvägledarnas förening, Björn Willborg, fastighetsmäklare, Per Isberg, fastighetsmäklare och Ann-Christine Enqvist, 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.