

Anmälare

NN och YY

Motpart

Mäklaren

Saken

Nedsättning av provision

BESLUT

NN och YY har inte rätt till ersättning.

YRKANDEN M.M.

NN och YY har yrkat att Mäklaren ska betala 10 000 kr.

Mäklaren har bestridit yrkandet.

BAKGRUND

Genom avtal den 6 april 2017 fick Mäklaren uppdrag att förmedla NN och YYs lägenhet nr XX i Brf XX mot en provision om tre procent, dock minst 39 500 kr.

Lägenheten såldes för 1 850 000 kr, vilket innebar att Mäklarens provision kom att uppgå till 55 500 kr (1 850 000 X 0,03).

Efter försäljningen har NN och YY framställt krav på nedsättning av provisionen.

GRUNDER

NN och YY

NN och YY har i huvudsak anfört följande.

Under första dygnet då deras lägenhet kom ut på internet fungerade inte mäklarföretagets webbplats, vilket gjorde att deras lägenhet inte gick att se. Detta kan ha medfört att de fick färre spekulanter, vilket i sin tur kan ha påverkat priset.

Mäklaren visade ett oprofessionellt sätt vid hanteringen av informationen om deras lägenhet till spekulanter och även till den slutgiltige köparen. Vid genomgång av lägenhetens renoveringar och materialval noterade inte Mäklaren korrekt information. Det visade sig senare när de fick beskrivningen av lägenheten, de fick då genomföra flera rättelser. Bland annat hade Mäklaren skrivit att bänkskivorna var av laminat istället för sten samt att flera av golven var av laminat fast de lagt in parkett. Detta kändes extremt oprofessionellt och oengagerat. Vid mötet med köparen fick de gå in och rätta information gällande exempelvis placering av förråd, möjlighet till boendeparkering och placering av servicehus i föreningen.

När de kom tillbaka efter visningen fick de en chock när de såg att Mäklaren hade tändt ljus som hon glömt släcka. Det är totalt oacceptabelt och har orsakat dem stort obehag. De lämnade över sin bostad och alla sina ägodelar till vad de trodde var ett proffs och någon man kunde lita på, men så var inte fallet. De hade inte brett Mäklaren tända några ljus och såg inte heller meningen med detta då det var ljusa dagar.

Mäklaren

Mäklaren har i huvudsak anfört följande.

Den 10 maj lanserade hennes mäklarkedja en ny webbplats och det uppstod en tillfällig störning som blev åtgärdad efter ett halvt dygn. Bostaden började annonseras den 10 maj och första visningen var den 21 maj. Bostaden fanns dessutom publicerad på andra webbplatser.

Innan bostaden lades ut till försäljning skickades ett utkast till NN och YY. Några ändringar gjordes av materialval efter att de hade granskat annonsen. Vid kontraktsskrivningen diskuterade hon och parterna bland annat förråd, servicehuset och p-platser.

Hon kan inte minnas att hon skulle ha glömt att släcka ljusen. Hon tände dem under en visning men släckte dem under samma visning på grund av korsdrag. NN och YY nämnde inte något om ljusen, trots att de hade kontinuerlig kontakt mellan visningen och kontraktssdagen.

UTREDNINGEN

Nämnden har tagit del av diverse handlingar, bland annat objektsbeskrivningen och uppdragsavtalet.

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 uppsåtligt eller av oaktsamhet; ansvaret är strikt. 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 ligger inom mäklaruppdragets ram torde inte medföra rätt till nedsättning, se SOU 1981:102 s. 223.

Som ytterligare exempel på fall där nedsättning ska ske har nämnts att mäklaren försummar att upplysa uppdragsgivaren om kända eller misstänkta brister i motpartens betalningsförmåga. Nedsättning kan också ske om mäklaren har underlåtit att redovisa bud och spekulanter, inte har utfört uppdraget med tillbörlig skyndsamtighet eller i övrigt har agerat i strid mot sin uppdragsgivares befogade intressen.

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 gängse principer för prisavdrag vid utförande av tjänster. Som exempel kan nämnas det fall där inte hela tjänsten har blivit utförd. Nedsättning kan då göras 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 försummelser, se prop. 1983/84:16 s. 25 f. Med ringa åsidosättande menas sådana misstag som inte medför någon skada eller olägenhet för parterna i den aktuella förmedlingen; kort sagt att värdet av mäklartjänsten inte minskar i någon egentlig mening. Enligt förarbetena får frågan avgöras från fall till fall och som exempel på ringa åsidosättande nämns att en obligatorisk uppgift inte har tagits med i objektsbeskrivningen, se prop. 1983/84:16 s. 49.

Bedömningen i detta fall

NN och YY har inte invänt mot Mäklarens uppgift att webbplatsen låg nere endast under en halv dag. Någon nedsättning av provisionen kan inte ske av detta skäl.

Det är normalt att ett utkast till en objektsbeskrivning behöver korrigeras och att det sker i samarbete mellan mäklare och säljare. Att det finns felaktiga uppgifter i ett utkast till objektsbeskrivning, och som säljaren och mäklaren sedan gemensamt korrigerar innan beskrivningen publiceras, utgör inget fel i mäklartjänsten. Någon nedsättning ska därför inte ske på den grunden att vissa uppgifter om renoveringar och materialval behövde korrigeras.

NN och YY har inte konkretiserat vilka fel de anser fanns i objektsbeskrivningen om förråd, servicehus och p-platser och som de, enligt vad de uppgett, fick korrigera muntligen så sent som i samband med kontraktsskrivningen. I alla händelser tycks det vara ostridigt att de påstådda felen korrigerades, låt vara på ett sent stadium, och det har inte ens påståtts att felen skulle ha medfört ett lägre försäljningspris eller någon annan egentlig olägenhet för köpare eller säljare. Någon grund för nedsättning av provisionen föreligger därmed inte heller i denna del.

Underlåtenhet att släcka levande ljus efter en visning har i tillsynsrättslig praxis ansetts utgöra ett brott mot god fastighetsmäklarsed, se Förvaltningsrättens i Stockholm dom i mål 8731-07. Enligt nämndens uppfattning kan det i och för sig diskuteras om en sådan underlåtenhet ska anses omfattas av normen god fastighetsmäklarsed (en annan sak är att mäklaren självfallet blir ersättningskyldig enligt allmänna skadeståndsrättsliga regler om det brinnande ljuset orsakar en skada). Men oavsett hur det förhåller sig med detta konstaterar nämnden att underlåtenhet att släcka ljus inte påverkar värdet av mäklartjänsten. Någon nedsättning kan därför inte ske på denna grund. Vid denna bedömning saknas det anledning att ta ställning till frågan om Mäklaren glömde att släcka ljusen eller inte.

Sammanfattningsvis kan nedsättning av provisionen inte ske på någon av de av NN och YY åberopade grunderna.

Övrigt

Anmälarna har även framfört kritik mot visningstiderna till Mäklarens arbetsgivare, och Mäklaren har kommenterat saken i sin inlägga till FRN. NN och YY har dock inte gjort gällande detta som en grund för nedsättning av provisionen. Frågan berörs därför inte av nämnden.

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, 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.