

Anmälare

NN

Motpart

Mäklaren

Ombud:

Försäkringsjuristen Sara Kroon Strindlund

Saken

Skadestånd

BESLUT

Nämnden rekommenderar Mäklaren att betala 5 940 kr till NN.

OM NÄMNDEN

Med stöd av lag (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden godkände Kammarkollegiet den 5 maj 2017 Fastighetsmarknadens Reklamationsnämnd (FRN) som ny nämnd för alternativ tvistlösning när det gäller fastighetsmäklartjänster.

Enligt förordning (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden (ARN) prövar ARN inte tvister som kan prövas av en av Kammarkollegiet godkänd nämnd för alternativ tvistlösning. ARN har mot denna bakgrund avisat NNs anmälan mot Mäklaren och lämnat över ärendet till FRN för vidare handläggning.

Anmälan till ARN föregicks av en prövning av tvisten vid Ansvarsnämnden; en nämnd som inte var godkänd av Kammarkollegiet för alternativ tvistlösning. Vid

den nya nämndens prövning av tvisten har endast beaktats vad som förekommit i ARN eller gjorts gällande i den nya nämnden, FRN.

ANMÄLARENS KRAV OCH MOTPARTENS INSTÄLLNING

NN begär att Mäklaren ska betala 14 256 kronor till honom.

Mäklaren bestrider kravet.

VAD PARTERNA HAR ANFÖRT

NN

Han förvärvade bostadsrätten för 3 850 000 kr genom köpekontrakt den 20 september 2016. Köpet förmedlades av fastighetsmäklaren Mäklaren.

I objektsbeskrivningen, som både köpare och säljare skrivit under, står det att bredbandsabonnemanget, som ingår i månadsavgiften, har en hastighet om 100/100, dvs. 100 Mbit/s i upp- respektive nedladdning.

Det har visat sig att hastigheten som ingår i månadsavgiften endast är 10/10. Enligt bredbandsleverantören kostar det för närvarande ytterligare 99 kr per månad att få hastigheten 100/100. Styrelsen i föreningen har tagit beslutet att det är upp till varje medlem att själv bekosta ökad bredbandshastighet.

Följden av den felaktiga uppgiften i objektsbeskrivningen är att han får betala 1 115 kr extra per år för att få den hastighet som han trodde gällde när han köpte bostadsrätten. Han löper dessutom risken att avgiften för den högre hastigheten kommer att höjas i framtiden. Dessutom innebär lägre hastighet, alternativt en högre månadskostnad, att värdet på bostadsrätten blir lägre vid en försäljning.

Han anser att det är rimligt att merkostnaden ersätts kontant och beräknas för en period om tolv år, dvs. 14 256 kr. Mäklaren har erbjudit en ersättning motsvarande merkostnaden under två år eller 2 236 kr. Han har avvisat erbjudandet.

Han anser att det inträffade är mer än vårdslöst/oaktsamt och att det därför föreligger en skyldighet att betala skadestånd till honom. Det kan inte anses rimligt att en köpare vid kontraktsskrivningen ska observera denna typ av fel då specifikationen i objektsbeskrivningen ska uppfyllas i köpet. Den högre bandhastigheten är en förutsättning för att hans IT-utrustning ska fungera utan problem. Den assisterande mäklaren har vid flera tillfällen, såväl muntligen som skriftligen, påstått

att föreningens styrelse beslutat att hastigheten ska höjas till 100/100 och att det ska införas inom kort. Han har kontaktat styrelsen för att få uppgiften bekräftad, men då fått besked att styrelsen beslutat att det är upp till varje medlem att besluta om en högre hastighet och då själv svara för merkostnaden.

Tidigare avgöranden av ARN men också uppgifter av Mäklarsamfundets kundombudsman talar för att han, till skillnad mot vad Ansvarsnämnden kommit fram till, har rätt till ersättning.

Mäklaren

Hon har varit ansvarig mäklare men den mesta kontakten med NN har en assisterande mäklare haft.

NN har tidigare varit intresserad av att köpa bostadsrätt i föreningen och varit och tittat på fler lägenheter där, som förmedlats av olika mäklare. Vid visningen fick han objektsbeskrivningen. Under rubriken föreningsinformation står det att föreningen har bredband och att 10 Mbit/s ingår i avgiften. Under information om ekonomi står det "Avgift: 4 537 inkl. värme, VA, kabel-tv och bredband (100/100)". Det senare är en felskrivning. Det korrekta är 10 Mbit/s.

Den felaktiga informationen observerades varken av mäklaren, assisterande mäklare eller NN vid visningen eller kontraktsskrivningen.

Sedan NN hört av sig om felet föreslog assisterande mäklare ersättning motsvarande ett års merkostnad. Han var inte nöjd med förslaget. Därefter föreslogs en ersättning motsvarande två års merkostnader, men även det förslaget avvisades av honom.

Hennes mäklarfirmas har vid flera tillfällen haft kontakt med styrelsen som uppgivit att en högre hastighet ska införas men inte kunnat ange specifikt datum. Efter det att NN fört fram klagomål om hastigheten, har den assisterande mäklaren på nytt varit i kontakt med styrelsen, som bekräftat att hastigheten ska höjas. Den assisterande mäklaren meddelade detta till NN. Han ifrågasatte uppgiften. Vid förnyad kontakt med andra personer i styrelsen har den assisterande mäklaren fått besked att hastigheten inte ska höjas.

NÄMNDENS BEDÖMNING

Det är den mäklare som har förmedlingsuppdraget som är ansvarig. Att Mäklaren haft hjälp av en assisterande mäklare och att denna såväl muntligt som skriftligen förmedlat den felaktiga informationen till NN påverkar inte Mäklarens ansvar.

En mäklare ska enligt fastighetsmäklarlagen lämna köpare och säljare de råd och upplysningar som dessa kan behöva om förmedlingsobjektet och andra förhållanden som har samband med överlåtelsen (16 §). Är mäklaren oaktsam kan han eller hon bli ersättningskyldig. Om det är skäligt kan ersättningen sättas ned eller helt falla bort (25 §).

Oaktsamhet

I objektsbeskrivningen anges att den bredbandshastighet som ingår i avgiften är 100/100 Mbit/s. Mäklaren har medgett att uppgiften är felaktig och att den berodde på en felskrivning. Nämnden anser därför att hon varit oaktsam. Att det i objektsbeskrivningen även finns en uppgift att 10 Mbit/s ingår, påverkar inte ansvarsbedömningen; snarare är det en försvårande omständighet att objektbeskrivningen innehåller motstridiga uppgifter.

Skada

Vid felaktigt angivna periodiska avgifter har ARN i flera fall gjort bedömningen att skadan kan antas uppgå till den ökade årskostnaden multiplicerat med faktorn fem, dvs. en antagen varaktighet om fem år. Nämnden gör ingen annan bedömning i detta fall. Skadan ska alltså anses uppgå till 5 940 kr (99 X 12 X 5).

Vid denna bedömning, och då Mäklaren inte gjort gällande att skadeståndet ska jämkas på grund av medvållande, ska hon rekommenderas att betala skadestånd till NN med 5 940 kr.

INFORMATION

I beslutet har deltagit f.d. chefsjuristen Bertil Kallner, ordförande, Ulf Stenberg, Villaägarnas Riksförbund, Stina Johannesson, Sveriges Konsumenter, Cecilia Collin, Konsumentvägledarnas förening, Ann-Christine Enqvist, 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.