

**Anmälare**

NN

**Motpart**

Mäklaren

**Saken**

Skadestånd

---

**BESLUT**

Nämnden anser att NN inte har rätt till den begärda ersättningen.

---

**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 inte ARN tvister som kan prövas av en av Kammarkollegiet godkänd nämnd för alternativ tvistlösning. ARN har mot denna bakgrund avvisat NNs anmälan mot Mäklaren och lämnat över ärendet till FRN för vidare handläggning.

Anmälan till ARN föregicks av en prövning av tvisten vid en nämnd med samma namn som den nyinrättade nämnden. Vad som förekommit vid den gamla nämnden har bara beaktats i den utsträckning det åberopats i ARN eller i den nya nämnden.

## ANMÄLARENS KRAV OCH MOTPARTENS INSTÄLLNING

NN begär att Mäklaren ska betala 35 000 kr till henne.

Mäklaren motsätter sig kravet.

## VAD PARTERNA HAR ANFÖRT

### NN

Fastigheten har varit till försäljning sedan 2013 genom förmedling av Mäklaren och hans kollega. Den nya ägaren tillträdde huset den 25 juli 2016. När hon den 16 juli 2016 kom för att hämta sina kvarlämnade flyttkartonger, det var åtta stycken, och några andra saker, var kartongerna borta; stulna? Övriga kvarlämnade saker, bland annat hennes TV, var kvar. Det fanns inga tecken på inbrott. Tydligt har Mäklaren, innan han lämnade huset efter en visning, inte kontrollerat att fönster och dörrar varit låsta.

Hon kräver ersättning med 35 000 kr som är en uppskattning av värdet av sakerna i flyttkartongerna. I dessa fanns bland annat antika glas och fat men också unika kläder.

### Mäklaren

Vid visning är alltid en mäklare närvarande tillsammans med spekulanten.

Han har inte sett att något har försvunnit från huset och vet inte vilka flyttkartonger det rör sig om eller hur förlusten gått till.

## NÄMNDENS BEDÖMNING

En mäklare är ansvarig att de nycklar som lämnas till honom eller henne förvaras på ett betryggande sätt och endast används för sitt ändamål, dvs. för att fullgöra förmedlingsuppdraget. Mäklaren är också ansvarig för att fönster är stängda och dörrar låsta efter en visning.

För att NN ska kunna vinna framgång med sitt ersättningskrav måste hon bevisa att förlusten av de åtta flyttkartongerna beror på att Mäklaren varit oaktsam. Då det helt saknas bevisning kan hennes krav inte bifallas.

---

**INFORMATION**

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