

**Anmälare**

NN

**Motpart**

Mäklaren

**Saken**

Skadestånd och nedsättning av provision

---

**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 ARN inte 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 förekom 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 125 000 kr till henne varav 100 000 kr avser nedsättning av provisionen och 25 000 kr avser psykiskt lidande.

Mäklaren motsätter sig kravet.

## VAD PARTERNA HAR ANFÖRT

### NN

Genom köpekontrakt den 17 september 2015 överlät hon sin bostadsrätt för 945 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

Lägenheten annonserades ut på Hemnet under endast cirka en månads tid. Den togs bort från Hemnet utan hennes egentliga godkännande. Hon blev överkörd. Hon ville att annonseringen skulle fortsätta.

Två spekulanter uppgav att Mäklaren var ointresserad av dem och att visningarna skedde i all hast. Vid ett tillfälle befann hon sig i huset i samband med en visning och sättet som Mäklaren då behandlade henne var oacceptabelt.

Efter några veckor presenterade Mäklaren en spekulant. Hon ville att marknadsföringen skulle fortsätta men fick inget gehör för detta. Köparen visade sig vara bekant med Mäklaren och med en tidigare ledamot av förningens styrelse, varför jäv förelåg.

Hennes lägenhet var nyrenoverad till en kostnad av cirka 140 000 kr. Trots detta blev priset lägre än för andra lägenheter i samma förening som var i sämre skick.

### Mäklaren

Efter sex visningar visade det sig att intresset för lägenheten var skalt; endast ett bud hade inkommit. Han bedömde att det skulle bli svårt att nå upp till utgångspriset när lägenheten hade legat ute så länge till försäljning. Han rekommenderade därför att de skulle ta en paus i marknadsföringen på Hemnet. NN accepterade detta. Han fortsatte dock att marknadsföra lägenheten till spekulanter som besökte andra visningar.

Att en annan lägenhet i föreningen såldes för ett högre pris berodde på tillfälligheter. Det var en överraskande framgångsrik försäljning. Dessutom skedde försäljningarna med drygt fyra månader mellanrum.

Lägenheten var inte totalrenoverad. Köksstommar och vitvaror var nya och ytskikten hade fått en genomgång. Badrum och golv var inte renoverade.

### NÄMNDENS BEDÖMNING

Enligt fastighetsmäklarlagen kan mäklarens ersättning sättas ned om mäklaren åsidosatt sina skyldigheter enligt lagen (24 §). Detta gäller inte om åsidosättandet är av ringa betydelse.

Enligt god fastighetsmäklarsed ska förmedlingsobjektet annonseras under hela uppdragstiden om parterna inte kommit överens om något annat. Den av parterna som påstår att de varit överens om annat är skyldig att styrka sitt påstående.

Det är en vanlig strategi att göra ett uppehåll i marknadsföringen i de fall objektet visar sig vara svårsålt.

Det framgår av NN egna uppgifter att hon i och för sig önskat fortsatt annonsering men att hon trots detta gick med på att annonseringen avbröts tillfälligt. Hennes krav i denna del kan därför inte bifallas.

Enligt gällande rätt kan ersättning för ideell skada (psykiskt lidande) normalt endast komma i fråga vid skada som är en följd av ett brottsligt angrepp eller har samband med en personskada. Eftersom detta inte är fallet kan inte heller NN begäran om skadestånd bifallas.

---

### 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.