

**Anmälare**

NN

**Motpart**

Mäklaren

*Ombud:*

Förbundsjuristen Fredrik Aldmo

**Saken**

Skadestånd och nedsättning av provision

---

**BESLUT**

Mäklaren rekommenderas att betala 50 000 kr till NN.

---

**YRKANDEN M.M.**

NN har yrkat att Mäklaren ska betala 446 250 kr.

Mäklaren har bestridit yrkandet.

**BAKGRUND**

Genom köpekontrakt den 29 april 2016 överlät NN fastigheten XX för en köpeskilling om 5 850 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren. För sitt arbete fick Mäklaren en provision om 175 500 kr (5 850 000 X 0,03).

## GRUNDER

### NN

Någon gång under 2015 fick han ett "vykort" från Mäklarens mäklarfirma med en bild på Mäklaren, som han senare kom att anlita. På vykortet stod det att mäklarfirman hade ett stort antal köpare som letade efter hus i just hans område. Han lade det på minnet då han hade funderingar på att flytta inom kort. Han visste dessutom att Mäklaren hade sålt ett antal hus i området och det blev därför ett naturligt val då han i mars 2016 valde mäklare.

#### *Falsk marknadsföring - godkännande innan annonsering*

I mäklarfirmans säljbroschyr "För dig som ska sälja villa" anges att "säljaren godkänner allt säljmaterial innan det publiceras". Det skedde aldrig. Helt plötsligt dök annonsen upp på Blocket och Hemnet etc. Med stora mängder stavfel och sakfel, bland annat i rubriken. Han påpekade detta i ett flertal e-postmeddelanden och telefonsamtal som han ibland fick svar på men oftast inte.

En del fel ändrades efter hand men vissa kvarstod även i tryckt exemplar av prospektet. Bland annat så kvarstod "Golvvärm i hall nedervåning", trots att han vid upprepade tillfällen påpekade att det var golvvärm i hela nedervåningen samt badrum på övervåningen. Han påpekade även att detta var något som var viktigt att vara tydlig med eftersom det visar på god byggkvalitet med gjuten platta på mark med vattenburen golvvärm.

#### *Falsk marknadsföring - service:*

I mäklarfirmans säljbroschyr "För dig som ska sälja villa" anges "loggar du in på dina sidor på vår hemsida kan du följa försäljningen steg för steg". Han bad om inloggning till dessa sidor åtskilliga gånger men fick inte inloggning förrän tre veckor efter försäljningen.

#### *Falsk marknadsföring - marknadsföring i området.*

I mäklarfirmans säljbroschyr "För dig som ska sälja villa" anges följande.

- 60 % av alla bostäder köps av någon som har anknytning till området.
- Skyltning utanför din villa.
- Marknadsföring i brevlådorna i området.

Mäklaren valde att inte skylta utanför hans hus trots att han frågade specifikt om detta. Mäklaren hänvisade till att de flesta ändå "tittade på Internet". Flera grannar och bekanta hörde av sig och var förvånade över att huset var sålt då de aldrig såg några till salu-skyltar. Vad han vet delades inte heller någonting ut i brev-lådorna.

#### *Lögn och märkligt beteende*

Efter den första visningen pratade han med Mäklaren som var väldigt brydd över att en granne påpekat för besökarna att centraldammsugarens utblås lät illa när den användes och störde henne när hon var i trädgården. Mäklaren sa att det var mycket olyckligt och att det kunde skrämja bort köparna. När han frågade hur det gick till sade Mäklaren uttryckligen att det inte var han, Mäklaren, som sade det till de potentiella köparna utan grannen själv. Han tänkte att det var en märklig formulering men funderade inte mer på det förrän han pratat med både granne och köparna som påstod att grannen pratat med Mäklaren som i sin tur berättat detta för spekulanterna.

#### *Slarv och oförsiktighet*

Vid en förhandsvisning hade Mäklaren ännu inte ombesörjt att få tillgång till nyckel så de kom överens om att han skulle lämna olåst. Döm om hans förvåning när han – hemma hos en granne – ser att Mäklaren kommer för sent. När Mäklaren kom till huset stod potentiella köpare redan och väntade. Han hade förväntat sig att Mäklaren skulle komma i tid och inte låtit hans hus stå olåst och obevakat längre än nödvändigt.

Mäklaren tyckte att han skulle måla om i hallen då det första intrycket är viktigt. Samma sak borde gälla för kunder, de vill inte vänta på mäklaren det första de gör.

#### *Enbart bokade visningar*

Att enbart ha bokade visningar var något som han ifrågasatte men som Mäklaren lyckades övertala honom till ändå. Bland annat genom att säga att huset intill som han, Mäklaren, sålt året innan hade haft det. Detta tror han i efterhand är en felaktighet och skulle gärna se bevis på att så var fallet. Han gissar att det skulle bli mer arbete för Mäklaren att ha en öppna visningar och det var mer än denne orkade.

### *Dåligt engagemang – intresserade kunder*

På första visningen så var det två familjer som inte dök upp. När han antog att Mäklaren skulle kontakta dem för att ge dem en andra chans, sade Mäklaren han att det ville han inte göra för att det var "ohyfsat" av dem att inte höra av sig. När han påpekade att han nog kunde tänka sig att sälja till en ohyfsad köpare, sade Mäklaren att han kunde kontakta dem. Om detta skedde vet han inte något om och skulle gärna se bevis på detta.

### *Svarar inte på frågor*

Han bad att få fram någon form av statistik över hur mycket försäljningspriset på villor gått upp under de senaste tolv månaderna, för att han skulle kunna ta ställning till ett eventuellt "fast pris-erbjudande" från en köpare. Mäklaren påstod att det inte gick att få fram då det berodde på så mycket olika faktorer. Efter mycket diskussion kom de fram till att ett snittpris ändå borde gå att få fram som fingervisning, och Mäklaren lovade ta fram detta till nästa dag. Något sådant svar fick han aldrig. Senare har han fått veta att Mäklarens mäklarfirma har denna information lätt tillgänglig.

### *Besiktningen*

Efter besiktningen av huset – som han hade hoppats att Mäklaren skulle vara med på – frågade han om det var något av det som dykt upp som de skulle gå igenom. Mäklaren svarade att det var det inte, möjligen var det något oroande med att det var en anmärkning om risk för fuktbildning på vinden. När köparna senare valde att göra en extra besiktning så påpekade han att det inte var säkert att en besiktningsman ville eller kunde ta sig upp på vinden. Då påstod Mäklaren att den besiktningsman han, Mäklaren, anlidade nog kunde ta sig upp var som helst bara han, NN, lade upp lite landgångar på vinden. Alternativt kunde man låta en snickare såga upp hål i fasaden.

Hade Mäklaren engagerat sig det minsta och kikat upp på vinden hade han sett att landgångar inte hade gått att använda och att hål i fasaden inte hade förenklats något. Han tog själv kontakt med besiktningsmannen och bad honom komma förbi för en snabb titt. Det visade sig mycket riktigt att besiktningsmannen skulle få problem att ta sig upp där.

### *Fick alla chansen att titta på huset? Mäklaren ljög för honom.*

Då han fick väldigt lite respons på sina e-mejl så undrade han om Mäklaren han kanske inte kollade sin e-post så ofta, trots att den stod som kontaktmetod i an-

nonsen. Han frågade fortlöpande – efter visningarna – om det inte var fler som hört av sig. Mäklaren svarade nekande. I efterhand har han hört att en bekant till en granne i området hörde av sig via e-post och fått svar – först flera dagar efter skickat mejl – att kontraktsskrivning redan var bokad. Detta hörde han aldrig talas om och undrar hur många sådana mejl som kommit Mäklaren tillhanda utan att denne meddelat honom.

Att Mäklaren ljög för honom blir ännu tydligare när man läser mejlväxlingen mellan Mäklaren och spekulanten FB. Varje dag innan kontraktsskrivningen frågade han om inte någon annan hört av sig och varit intresserad. Han frågade detta eftersom han märkt att Mäklaren var ovillig att jobba mer i försäljningsprocessen. Mäklaren sade nej varje gång. Det som FB mejlade borde Mäklaren ha delgivit honom.

Hade han vetat om okända intressenter – även om de dragit sig ur på grund av dåligt engagemang från mäklaren ( över 24 timmar på att svara, otrevlig ton och språkliga fel även här) – så hade han nog övervägt att skjuta upp försäljningen till några månader senare.

Poängen är inte att FB hörde av sig (redan en dag efter sista visningen) och Mäklaren underlät att meddela honom detta – det är rimligt att fler har gjort detta. Det är enbart att han hörde talas om den aktuella spekulanten FB som fick honom att reagera. Inget säger att det inte finns fler.

Kanske märkligast av allt är att Mäklaren skriver att kontraktsskrivning tänkt ske "i morgon" – det stämmer inte med hans minnesanteckningar.

### *Frågelistan*

Efter att Mäklaren varit hemma hos honom och lämnat avtal och andra papper så fanns inte frågelistan bland de andra handlingarna. Han bad Mäklaren att han skulle e-posta den till honom så att han kunde skriva ut och fylla i den. Mäklaren lovade att göra det men den kom inte. Han bad igen och igen, men Mäklaren hänvisade till att hans assistent hade gjort det. Han bad Mäklaren be assistenten att skicka det igen och samtidigt ringa honom så att han visste att det blev gjort. Detta skedde inte. Tiden gick, det blev dags för visning och han hade fortfarande inte fått det. Under dagen fick han visserligen det via mejl, men inte något telefonsamtal som bekräftade det vilket ledde till att han inte hann skriva ut det innan han skulle lämna huset för visning. Senare på kvällen sa Mäklaren att "nu var det jättebråttom" och att han måste åka in med den till Mäklarens kontor mor-

gonen därpå. Han anser att Mäklaren – då denne låg bakom förseningen – hade kunnat hämta det.

*Tilläggsavtal kom honom aldrig till del*

Då köparna behövde mer tid på sig för besiktning av huset skrevs ett tilläggsavtal. Detta kunde de inte skriva under samtidigt så han åkte dit i förväg och Mäklaren lovade att komma förbi med det färdiga avtalet när det var påskrivet. Senare ringde Mäklaren och lovade skanna och skicka det i stället. Han fick det aldrig.

*Övrigt*

Han bad Mäklaren höra av sig omedelbart när visningen var klar så att han kunde ta sig hem igen. Han fick inte något meddelande så han åkte hem för att se om Mäklarens bil var kvar. Det var den inte så han gick in. 45 minuter senare skickade Mäklaren SMS och sa att nu var visningen klar.

Fakturan på Hemnet-annonseringen skickades till en annan person med samma namn som hans.

Flera viktiga meddelanden skickades via SMS till mobilnumret som är kopplat till hans hemtelefon, trots att han angett sitt riktiga mobilnummer.

Köparna frågade honom vid kontraktsskrivningen om hans hyresgäst flyttat ut ännu – de hävdade att Mäklaren sagt att han, Mäklaren, inte visste. Det hade han talat om för Mäklaren att hyresgästen gjort då han, NN, var rädd att potentiella köpare skulle se det som ett problem att hyresgästen bodde kvar.

De kom överens om ett visst datum för slutöverlämning - trots detta blev han kallad till ett annat datum (via SMS på sin hemtelefon).

Felaktiga datum på kontraktshandlingar för slutöverlämningen som "kluddrades över" för hand.

Väldigt svårt att få info om hur han skulle nyttja sina rabatter på hyrbil etc. När han väl fick svar så stämde inte det svar han fick.

Han anser att förmedlingsprovisionen bör justeras från tre procent till en halv procent och att Mäklaren kompenserar honom med 300 000 kr för utebliven budgivning.

Det går säkert att med statistik visa att hans fastighet såldes till ett marknadsriktigt värde, men det går aldrig att veta då varje affär är unik och vissa värden som

charm, bra konstruktion, lugnt läge etc. inte medräknas i sådan statistik. Dessutom säljs det för få hus i hans område för att detta ska kunna ligga till grund för ett sådant påstående.

Vad man med säkerhet kan säga är att denna försäljning har skett med metoder som är negativa för marknadsföringen och därmed sannolikt pris. Affären har dessutom kostat honom stress och lidande.

Hans "case" kokar ner till följande tre punkter.

1. Oerhört dålig service – han köpte en premiumtjänst och fick bara dåligt engagemang, slarv och lögner etc.
2. Falsk marknadsföring – säljbrevet levdes inte upp till.
3. Hade Mäklaren svarat sanningsenligt på frågan om inte någon hade hört av sig efter visningarna vid ett kritiskt tillfälle så hade försäljningen inte blivit av och han hade startat en ny försäljningsprocess längre fram (med egna åtgärder av besiktningpunkter). Det tillfället var när köparna ville förlänga besiktningstiden. Han var på gränsen att dra sig ur. Hade han vetat om ett nog så litet intresse efter visningen så hade han valt att avstå att skriva avtalet om förlängd besiktningstid och köpet hade blivit hävt.

### **Mäklaren**

Han bestrider såväl NNs begäran om nedsättning av förmedlingsprovision som dennes begäran om skadestånd.

Nedsättning av förmedlingsprovision kan ske om fastighetsmäklaren åsidosätter sina skyldigheter gentemot köparen eller säljaren i samband med uppdragets utförande.

Som det får förstås består den främsta kritiken mot hans agerande i att han inte skulle ha återkommit till en spekulant vilken uttryckt intresse för en extravisning av fastigheten.

Vad gäller nedsättning av förmedlingsprovision i anledning av utebliven redovisning av spekulanter är Allmänna reklamationsnämndens avgörande ARN 2010-1146 av intresse. I det fallet var det utrett att fastighetsmäklaren underlåtit att redovisa en spekulant till uppdragsgivaren. Detta ledde till att förmedlingsprovisionen sattes ned med en tredjedel från 75 000 kr till 50 000 kr. I det aktuella fallet påstås det att han underlåtit att återkoppla till en intressent och att han felaktigt

påstått att det inte fanns några andra spekulanter vid tidpunkten för kontraktskrivningen.

Av den mejlkonversation som ingivits av NN framgår att han, Mäklaren, kontaktade den aktuella intressenten och informerade denne om att för det fall han, intressenten, var intresserad borde han återkomma snarast eftersom kontraktskrivning var nära förestående. Intressenten lät då meddela att han inte alls var intresserad av fastigheten. Hans meddelande till NN var alltså korrekt. Vid kontraktskrivningstillfället fanns ingen annan intressent än köparen.

Han har alltså agerat korrekt och det saknas grund för nedsättning av förmedlingsprovisionen på grund av bristande redovisning av spekulant till NN.

Vad gäller övrig kritik bestrider han denna.

Som NN själv skriver i sin anmälan finns det säkert statistik som visar att fastigheten överlåtits till ett marknadsmässigt pris. Enligt hans bedömning var det aktuella priset mycket riktigt marknadsmässigt utifrån den efterfrågan om råd vid försäljningstidpunkten. Han bestrider alltså att NN drabbats av en ekonomisk skada.

Om nämnden skulle göra bedömningen att NN drabbats av en ekonomisk skada, har denne själv vållat sin skada genom att överlåta fastigheten för det aktuella priset.

#### **NN har genmält:**

Han vill försöka vara saklig även om hans ilska och besvikelse mot Mäklaren är – om möjligt – ännu mer påtaglig efter dennes svar.

Spekulanten blev felaktigt informerad av Mäklaren att kontraktskrivning var planerad. Det var det inte vid det tillfället. Mäklaren svarade också nekande på om någon mer hade hört av sig och ville titta på huset. Svaret lämnades efter det att spekulanten hört av sig och innan denne hade återkopplat på svaret Mäklaren gav spekulanten. Det är mycket möjligt att spekulanten inte var tillräckligt intresserad för att räknas som en potentiell köpare, men han borde ändå ha informerats.

Han förde dagbok under hela försäljningen från det att det började dyka upp felaktigheter i hanteringen, därför har han koll på dessa datum och kan jämföra med tidsangivelserna i mejlkonversationen.



Att han accepterade priset berodde på att det – som Mäklaren sa – var svårt att ta tillbaka ett objekt och sedan lägga ut det igen. Folk blir misstänksamma och man riskerar att huset inte blir sålt alls eller till ett alldeles för lågt pris. Han fick gilla läget. Hade han däremot fått veta allt han vet nu hade han inte sålt huset utan reklamerat hela försäljningen och tagit nya tag längre fram.

**Mäklaren har genmält:**

Han vidhåller att beskedet om att det inte fanns någon annan möjlig spekulant (det vill säga någon som var intresserad av huset) vid tidpunkten för NNs förfrågan. Om NN är av annan uppfattning vore det önskvärt om denne presenterade bevisning för sitt påstående.

Han vidhåller även att kontraktsskrivning var inplanerad vid beskedet till spekulanten. Han bestrider även att han skulle ha undanhållit spekulanter från NN.

Han vill understryka att han aldrig tvingat NN att skriva under något köpekontrakt, som alltid är det säljaren som bestämmer när och till vilket pris fastigheten överlåts.

Vad gäller påståendena om att han skulle ha marknadsfört på felaktigt sätt m.m. vore det även här önskvärt att få del av den bevisning som NN åberopar i denna del.

Angående den påstådda skadan: Av förmedlingsuppdraget framgår att han och NN överenskom om ett utgångspris om 5 850 000 kr vilket även blev köpeskillingen. NN erhöll alltså det pris han var beredd att överlåta fastigheten för. Av bifogad statistik framgår även att det kvadratmeterpris om 45 000 kr/kvadratmeter som NN erhöll framstår som ett gott pris i relation till tidigare försäljningar. Priset var alltså marknadsmässigt. Mot bakgrund av att priset varit marknadsmässigt och även accepterats av säljaren kan NN inte ha drabbats av en ekonomisk skada.

Av köpekontraktet framgår även att köpekontraktet undertecknades den 29 april 2016, informationen till spekulanten FB om att kontraktsskrivning var inplanerad var således korrekt.

Vad gäller NNs påstående om att han inte hade accepterat en förlängning av besiktningsklausulen om han känt till att någon annan hört av sig vill han erinra om principen som fastslagits av Högsta domstolen i den så kallade BDO-domen, NJA 2014 s. 272. I avgörandet slår Högsta domstolen fast att det inte är det faktiska händelseförloppet som ska ligga till grund för domstolens bedömning av orsaksambandet när den skadelidande gör gällande att ett beslut har fattats på felakt-

iga grunder. Det är inte heller det påstådda händelseförloppet (från käranden) som ska ligga till grund för bedömningen. Kausalitetsbedömningen ska i stället ske objektivt, genom en hypotes om vilket händelseförlopp som typiskt sett framstår som närliggande och rimligt. Om flera händelseförlopp är möjliga ska det mest sannolika väljas. Det är den skadelidande som ska visa de omständigheter varpå ett antagande om ett alternativt händelseförlopp kan göras.

Mot bakgrund av ovanstående måste alltså NN visa på omständigheter som gör följande scenario mest sannolikt: Om NN han hade fått kännedom om spekulanten FB:s bristande intresse hade han alltså nekat köparna förlängning av återgångsklausulen och köparna hade då begärt återgång varpå han hade sålt fastigheten till annan för en högre köpeskilling. Mot bakgrund av att NN inte presenterats någon sådan bevisning måste skadeståndskravet ogillas på grund av bristande orsakssamband.

Sammanfattningsvis kan NN alltså inte ha drabbats av någon ekonomisk skada. Om nämnden skulle finna att sådan föreligger saknas det i vart fall orsakssamband mellan påstådd vårdslöshet och ekonomisk skada.

Angående begäran om nedsättning av förmedlingsprovision: Som tidigare nämnts bestrider han att han skulle ha brutit i utförandet av mäklartjänsten. Av objektsbeskrivning samt annons framgår det att marknadsföringen utförts på sådant sätt att det saknas skäl för nedsättning av förmedlingsprovisionen.

Han bestrider å det bestämdaste att han skulle ha ljugit för NN i något avseende. Han ställer sig oförstående till den kritik som framförs av NN, tilläggsavtalet har exempelvis postats till NN efter det att det skrevs under.

Vad gäller visningen var han på plats i tid, om någon anlönt tidigare har det berott på att de varit osedvanligt tidiga till visningen.

Marknadsföring i området har även den skett på sedvanligt sätt, han satte exempelvis upp "visningsbockar" vid visningen.

Det bestrids även att han skulle ha börjat annonsera på eget bevåg.

Kvaliteten på marknadsföringen framgår av objektsbeskrivningen jämte annonsen på internet.

Mot bakgrund av detta samt vad som anförts tidigare saknas det skäl att sätta ned förmedlingsprovisionen.

**NN har genmält:**

Angående orsakssambandet har han inget ytterligare att tillägga. Hans syn på saken är oförändrad. Han frågade Mäklaren om någon hört av sig och velat titta på huset. Mäklaren nekade och ljög således. Det påverkade hans beslut.

Att ge in försäljningsstatistik för ett hus i XX är rätt ointressant. Husen skiljer sig väldigt mycket ifrån varandra och det säljs så få och så sällan att det inte borde vara statistiskt säkerställt. Intressant är att Mäklaren valt att utelämnat ett hus denne själv sålde året innan och som gick för 7 000 000 kr. Det var huset intill hans.

Att enbart sätta ut skyltar precis samband med visningen är inte det sätt Mäklarens mäklarföretag säljer in "Att skylta i området".

Han godkände aldrig att saker publicerades på nätet. Det var felaktigheter i beskrivningen.

Den "annons" som Mäklaren gett in som "bevis" är inte den som kom ut på nätet och han tror inte heller det är samma text som stod i objektsbeskrivningen spekulanterna fick vid visning. Inte ens den bifogade objektsbeskrivningen är något han någonsin godkänt eller skulle godkänna.

Han var hos en granne och såg att Mäklaren kom cirka en minut före utsatt tid. Vilket i och för sig inte är ett kontraktsbrott men onödigt slarvigt. Det var då redan ett antal personer utanför hans olåsta dörr, som Mäklaren inte orkat se till att skaffa nyckel till.

Att Mäklaren fortsätter ljuga om att han inte ljugit kan han inte säga så mycket om. Bland annat köparnas berättelse om hur visningarna gick till skiljer sig från Mäklarens berättelse.

Att Mäklaren skickade tilläggsavtalet till honom och att det kom bort i posten är förstås en förklaring – om än en orimlig sådan. Det viktiga är att Mäklaren lovade att han, Mäklaren, eller någon på företaget skulle komma förbi med det. Det här var viktigt för honom – hans livs största affär.

**UTREDNINGEN**

Nämnden har tagit del av diverse handlingar, bland annat en e-postkorrespondens mellan Mäklaren och spekulanten FB.

I e-postmeddelande den 27 april 2016 kl. 10.48 skrev FB följande.

”Hej, jag undrar om huset fortfarande är till salu och om det eventuellt går att gå på visning?”

Mäklaren svarade följande i ett meddelande den 28 april 2016 kl. 09.22:

”Hej Det är jätte bråttom Tänkt att skriva i morgon.”

FB svarade samma dag kl. 11.14 följande.

”Är det så bråttom kunde du väl ha svarat igår? Det här låter inte seriöst – jag är inte intresserad.”

## NÄMNDENS BEDÖMNING

### *Allmänt om skadestånd*

För skadeståndsskyldighet krävs dels ett uppsåtligt eller oaktsamt åsidosättande av fastighetsmäklarlagens skadeståndssanktionerade regler, dels en ekonomisk skada, dels ett orsakssamband mellan åsidosättandet och skadan.

Kravet på orsakssamband innebär i regel att åsidosättandet ska ha varit en nödvändig betingelse för skadans uppkomst. Annorlunda uttryckt skulle skadan inte ha uppstått om mäklaren hade agerat aktsamt.

Det är normalt den skadelidande som har bevisbördan för samtliga dessa omständigheter: uppsåt eller oaktsamhet, orsakssamband och skada.

### *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. Om åsidosättandet är av ringa betydelse ska någon nedsättning enligt samma bestämmelse dock inte ske.

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 allmänna 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 får en mer skönsmässig bedömningsmetod användas.

Som nämnts ska någon nedsättning inte 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 att värdet av mäklartjänsten minskar i någon egentlig mening.

#### *Nedsättning av provisionen på grund av ej redovisad spekulant*

En fastighetsmäklare ska redovisa alla spekulanter till säljaren och framföra alla bud och meddelanden från spekulanterna. Med spekulant menas, enligt förarbetena till fastighetsmäklarlagen, någon som ger sig tillkänna och förklarar att han eller hon är intresserad av att förvärva fastigheten. Tanken är att dra en gräns mot sådana personer som saknar ett verkligt intresse av ett förvärv.

Det första mejlet från FB gav vid handen att han var en spekulant i nu angiven mening, eller åtminstone en möjlig sådan. Mäklaren borde, enligt nämndens mening, ha kontaktat NN för att efterhöra om en visning för FB var av intresse. Det gäller oavsett om kontraktsskrivning var inplanerad eller inte vid den aktuella tidpunkten, och oavsett när NN ställde frågan om någon spekulant hade hört av sig. Förseelsen utgör grund för nedsättning av provisionen.

#### *Övriga grunder för nedsättning av provisionen*

Som framgått ovan har NN anfört kritik mot Mäklaren i flera andra avseenden. Inledningsvis bemötte Mäklaren endast påståendena med följande mening: "Vad gäller övrig kritik bestrider [han] denna." I en senare inlägga uppgav han att det vore "önskvärt att få del av den bevisning som NN åberopar". Först i en tredje inlägga, inkommen nästan tre veckor efter det att nämnden hade meddelat att ärendet var färdigt för avgörande, inkom Mäklaren med preciserade kommentarer till en del av NNs påståenden, men inte till alla.

NNs påståenden om de faktiska omständigheterna ska ligga till grund för beslutet i de delar som inte särskilt har bemötts av Mäklaren. Nämnden gör dock en självständig bedömning av om de angivna omständigheterna innefattar skäl för nedsättning av provisionen enligt 24 § fastighetsmäklarlagen, även i de delar där NNs redogörelse läggs till grund för bedömningen. I de delar som har bemötts av Mäklaren gäller sedvanliga regler om bevisbörda och beviskrav. Det innebär att det i regel, men inte alltid, är NN som måste kunna visa att Mäklaren har åsidosatt sina skyldigheter.

NN har oemotsagd uppgett att det fanns ett fel i den slutliga objektsbeskrivningen på så sätt att den endast angav att det fanns golvvärme i hallen, trots att han särskilt påpekade detta. Förseelsen medför rätt till nedsättning av provisionen.

NN har uppgett att han inte fick godkänna objektsbeskrivningen. Detta har Mäklaren visserligen förnekad, men här är det Mäklaren som har bevisbördan för påståendet att NN godkände objektsbeskrivningen. Eftersom han inte har visat detta, ska NN:s uppgift ligga till grund för bedömningen. Förseelsen medför rätt till nedsättning av provisionen.

NN har oemotsagd uppgett att Mäklaren inte satte upp några till salu-skyltar utanför huset, trots att han frågade om detta och trots att det utlovades i den skriftliga marknadsföringen. Mäklaren har endast invänt att han satte upp s.k. visningsbockar. Förseelsen medför rätt till nedsättning av provisionen.

NN har oemotsagd uppgett att Mäklaren berättade för spekulanter att en granne hade sagt att centraldammsugaren var störande för grannarna. Förseelsen medför rätt till nedsättning av provisionen. Nämnden noterar att Mäklaren inte ens har påstått att han skulle ha varit skyldig att upplysa spekulanterna om det påstådda störningsmomentet inom ramen för sin upplysningskyldighet enligt 16 § fastighetsmäklarlagen.

NN har oemotsagd uppgett att Mäklaren underlät att ta fram överenskommen statistik. Förseelsen medför rätt till nedsättning av provisionen.

Det som NN i övrigt gjort gällande innebär inte något åsidosättande av en mäklares skyldigheter, alternativt är det fråga om ringa förseelser, alternativt har NN mot Mäklarens förnekande inte lyckats visa att Mäklaren åsidosatte sina skyldigheter.

Mäklarens åsidosättande av sina skyldigheter har, enligt nämndens bedömning, sammantaget minskat värdet av mäklartjänsten med omkring 50 000 kr. Den

övervägande delen av beloppet avser underlåtenheten att vidarebefordra spekulanten FB:s förfrågan.

### *Skadestånd*

Ett bifall till NNs skadeståndsyrkande hade krävt att han hade kunnat visa, eller åtminstone göra övervägande sannolikt, att det faktiska händelseförloppet skulle ha utspelat sig på ett annat sätt, och att köpeskillingen skulle ha blivit högre, om Mäklaren hade redovisat FB som spekulant. Nämnden anser emellertid inte att detta är visat eller ens särskilt sannolikt. Om FB verkligen hade varit intresserad av att förvärva fastigheten, är det mindre sannolikt att han direkt skulle ha förklarat att han inte längre var intresserad enbart på grund av att han ansåg att Mäklaren svarade sent på hans förfrågan samt att Mäklaren uppgav att kontraktskrivning var inbokad till dagen därpå.

Inte heller är det, enligt nämndens mening, visat att NN skulle ha avvaktat med försäljningen, och då uppnått ett högre försäljningspris, om han hade fått kännedom om FB:s förfrågan. Nämnden tillägger att det inte heller är visat att det fanns andra spekulanter som NN inte fick kännedom om.

Vid nu angiven bedömning kan något skadestånd inte utgå.

---

### **INFORMATION**

I beslutet har deltagit: professor Folke Grauers, ordf, Stina Schmerer, Villaägarnas Riksförbund, Maria Wiesel, Sveriges Konsumenter, Cecilia Collin, Konsumentvägledarnas förening, Björn Willborg, fastighetsmäklare, Per Isberg, fastighetsmäklare och Guy Wallster, 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.