

**Anmälare**

NN och YY

**Motpart**

Mäklaren

*Ombud:*

Försäkringsjuristen Malin Danielson

**Saken**

Skadestånd och nedsättning av provision

---

**BESLUT**

Mäklaren rekommenderas att betala 15 000 kr till NN och YY.

---

**YRKANDEN M.M.**

NN och YY har, som nämnden uppfattat det, yrkat att Mäklaren ska betala 300 000 kr och att beloppet utgör skadestånd och/eller nedsättning av provision.

Mäklaren har bestridit yrkandet.

**BAKGRUND**

Genom köpekontrakt den 28 mars 2017 överlät NN och YY fastigheten XX. Affären förmedlades av Mäklaren.

## GRUNDER

### NN och YY

När de bestämde sig för försäljning av sin fastighet utanför X-köping tog de kontakt med flera mäklare. När Mäklaren kom till dem, insåg de att de kände till hans far. De kände då ett förtroende för honom. Han presenterade tillvägagångssättet och det de föll för var att ha objektet som "kommande objekt" och därigenom få intressenter att lägga ett högre bud än utgångspriset. De påtalade att de gärna ville ha en snabb försäljning och det kändes som att det kunde vara bra att ha det som "kommande". Dock begränsade de tiden till max två veckor. Mäklaren föreslog cirka fyra veckor.

De ville ha en lista över vilka personer som skulle komma på visningen. Första visningen fick de en icke komplett visningslista som Mäklaren senare skulle fylla på med övriga intressenter. Det skedde aldrig. Uppskattningsvis gissar de att det varit allt mellan 17 och 22 intressenter. Mäklaren informerade dem en fredag efter visningarna att bara en intressent hade lämnat bud och det budet var detsamma som utgångspriset. De var lite besvikna då de förväntade sig mer och Mäklaren bedömde också slutpriset till 3 800 000 kr och kanske upp till 4 000 000 kr. Mäklaren ringde dem och föreslog att de skulle acceptera budet på 3 500 000 kr så att intressenterna inte skulle hoppa av. De gjorde detta, dock motvilligt.

Efter kontraktsskrivningen frågade en av köparna om de var nöjda med Mäklaren. De undrade varför han frågade så. Köparen svarade att han inte kände något större förtroende för Mäklaren då denne inte hade svarat på frågor och sagt till honom att inte prata med dem om köpeskillingen då han, Mäklaren, visste att de var missnöjda. Vidare sa köparen att han velat ha en förhandsvisning och att han mejlat Mäklaren om detta två gånger. Efter andra gången hade Mäklaren svarat att de inte ville ha någon förhandsvisning. Köparen sade att han hade tänkt lägga bud om 3 800 000 kr vid en förhandsvisning om objektet stämde med det som han hade förväntat sig.

De blev häpnade och frågade Mäklaren varför han inte vidarebefordrat köparens begäran. Mäklaren tvekade med svaret och sa "det är tråkigt att det blivit så här". Senare sa han till en kundombudsman att han fått indikation om att de inte ville ha någon förhandsvisning. Till sin chef sa han att han aldrig hade ringt köparna och sagt att de, NN och YY, inte ville ha någon förhandsvisning.

Mäklarens agerande har inte gett någon känsla av en trygg försäljning. Det har varit flera fel under försäljningens gång, men den försummelse som Mäklaren gjort sig skyldig till kan ha förorsakat dem en uteblivit vinst på cirka 300 000 kr före skatt.

De yrkar någon form av kompensation. I annat fall kommer de att lämna in ärendet till Fastighetsmäklarinspektionen för bedömning, där de också kommer att ange ytterligare brister i Mäklarens agerande.

### **Mäklaren**

Han kan inte bekräfta NN och YY:s beskrivning av händelseförloppet.

På intagsmötet berättade han om möjligheten att lägga ut gården som ett "kommande" objekt. Han värderade gården till cirka 3 500 000 kr och uppgav att det i bästa fall skulle kunna bli cirka 4 000 000 kr om rätt köpare dök upp. NN och YY:s förväntningar var högt ställda. På intagsmötet gick de även igenom förhandsvisningar. NN och YY ville inte ha några förhandsvisningar efter att första visningstillfället hade offentliggjorts. Innan offentliggörandet kunde de tänka sig att visa fastigheten för intressenter som kunde tänka sig att betala mer än 4 000 000 kr. Han informerade NN och YY om att han kunde komma att kontakta dem i alla fall angående förhandsvisningar, detta eftersom intressenter ändå kunde komma att önska förhandsvisningar och att han då måste framföra det. NN och YY var också noga med att poängtera att de ville vara kvar på gården under visningarna samt att visningarna skulle planeras väl då djur skulle flyttas m.m.

NN och YY valde att lägga ut gården som ett kommande objekt på mäklarbolagets hemsida innan publiceringen på Hemnet. Medan objektet låg som "kommande" på hemsidan, anmälde sig en av de blivande köparna två gånger som intresserad via webapplikationen. Första gången, den 17 februari, under ett felstavat namn samt med ett felaktigt telefonnummer. Han försökte kontakta köparen men lyckades inte. Han vidtalade NN och YY angående denna person och de uppmanade honom att invänta telefonsamtal från personen ifråga. Andra gången, den 22 februari, registrerade sig köparen med rätt namn och telefonnummer. Mellan den 22-26 februari var han, Mäklaren, på semester, vilket NN och YY var informerade om. Den 27 februari fick han kontakt med köparen. Det var samma dag som objektet publicerades på Hemnet. Samtalet var trevligt och de skrattade åt att han först försökt nå köparna på det felaktigt angivna numret. Köparen bokades efter detta tillfälle in sig på ordinarie visning den 12 mars. Samma dag pratade han även med NN och YY. Om köparen begärde förhandsvisning minns han inte. Om så varit fallet har han vidarebefordrat detta till NN och YY. Då kontakterna mellan honom och

NN och YY under förmedlingsuppdragets gång har varit ovanligt många och detaljerade är det otänkbart att han missat att vidarebefordra denna uppgift om köparen vid samtalet den 27 februari framfört önskemål om förhandsvisning. Det bör noteras att NN och YY klargjort att de inte var villiga att förhandsvisa fastigheten vid bud understigande 4 000 000 kr. Dessutom fanns det en överenskommelse mellan honom och NN och YY att spekulanter skulle hänvisas till ordinarie visning när denna visning offentliggjorts. Kontakt med köparna nåddes först samma dag som objektet publicerades på Hemnet. Med detta i beaktande skulle han ha varit förhindrad att, utan att viddala NN och YY först, boka in förhandsvisning med köparna om de framfört ett sådant önskemål. Detta är dock ovidkommande då han inte har något minne av att ett sådant önskemål framförts av köparna. Hans rutin är att alltid vidarebefordra önskemål om förhandsvisningar när sådana önskemål framförs. Det finns heller inga incitament för en mäklare att hantera sådana förfrågningar på annat sätt.

Köparen kom på ordinarie visning söndagen den 12 mars. Köparen var lite tveksam till sitt intresse. Han höll sedan ytterligare visning för andra spekulanter och tog i samband med denna kontakt med köparen som då fortfarande var tveksam. Inför den tredje visningen kontaktade han köparen igen som då bestämde sig för att komma och titta ytterligare en gång. Senare samma kväll lade köparen bud på accepterat pris, 3 500 000 kr. Något förhandsbud innan detta datum hade inte inkommit. Han informerade NN och YY om att de inte var tvungna att sälja till detta bud om de inte ville. Kontraktet skrevs den 28 mars 2017.

Köparen har efter två visningar lämnat ett bud på utgångspriset om 3 500 000 kr för fastigheten. Budet mottogs av honom och vidarebefordrades till NN och YY. NN och YY har sedermera godtagit att sälja till detta bud, något som stod dem fritt att göra. Att köparen gjort gällande att denne utan att ha tittat på fastigheten skulle ha varit villiga att betala 300 000 kr mer för objektet förefaller orimligt. Köparen har heller aldrig nämnt denna summa för honom. Köparens avvaktande inställning till att lägga ett bud på fastigheten talar också för det motsatta. Att utgå ifrån ett hypotetiskt scenario för att göra gällande att NN och YY lidit skada eller för att fastställa en eventuell skadas storlek låter sig därmed inte göras.

Han har dessutom uppmärksammat både intressanta och något ovanliga beteendemönster hos NN och YY och köparen vilket indikerar att det kan ha förekommit kontakter dem emellan före kontraktsskrivning som han saknat kännedom om.

- Under tiden som objektet låg som "kommande" var NN och YY mycket intresserade av samtliga intressenter. Trots detta uppger NN och YY att just intressenten som registrerat ett felaktigt telefonnummer, och därför var svår att få kontakt med, fick återkomma om denne fortfarande var intresserad.
- NN och YY gav plötsligt order om att starta försäljningen via Hemnet tidigare än planerat eftersom de ansåg att tiden var den rätta. I normala fall rådfrågas mäklaren.
- Köparen visade minst intresse av samtliga spekulanter som kom på visningen och tillbringade kortast tid på plats. Vid andra visningen ville köparen främst titta på marken.
- Köparen ville inte låta besikta huset utan sa sig vara säker på husets skick. Detta trots att köparen tittade kort tid på huset.
- NN och YY, som tidigare inte varit villiga att lämna gården under visning, valde ändå att lämna vid den tredje visningen som var en enskild visning för köparen.
- Direkt efter kontraktsskrivning sa NN och YY till honom att de hade förlorat 300 000 kr. En uppgift som han ställer sig oförstående till.

#### **NN och YY har genmält:**

Det de är mest bekymrade över är varför det hävdas att det är ord emot ord? De har lämnat underlag från köparna där dessa hävdar att det de säger är korrekt.

Det minsta som ska bli av den här hemska erfarenheten är att Mäklaren ska betala tillbaka sitt arvode.

Att ljuga om att de skulle haft kontakt med köparen innan kontraktsskrivning är riktigt dåligt. Första gången de träffades var under kontraktsskrivningen. Efter detta bestämde de och köparen att äta lunch ihop och det var under denna, som köparen berättade om allt, med första frågan "är ni nöjda med er mäklare, för han är så oseriös". Sedan berättade köparen att denne försökt få förhandsvisning skriftligt två gånger och att mäklaren inte hörde av sig på cirka tre veckor med svaret "att säljarna inte är intresserade".

#### **Mäklaren har genmält:**

Att köparen aviserat ett önskemål om en förhandsvisning i sin intresseanmälan är i oaktasamhetsfrågan inte av avgörande betydelse. Det avgörande är huruvida det

önskemålet kvarstod när han väl fick kontakt med köparen och i den mån önskemålet kvarstod, huruvida han vidarebefordrat uppgiften eller inte till NN och YY. Det är här som parternas upplevelse av händelseförloppet går isär.

Med hänvisning till ovanstående anser han att han inte har åsidosatt sina skyldigheter gentemot NN och YY varför det även saknas skäl för nedsättning av provision.

### **NN och YY har genmält:**

Ord står emot ord om Mäklaren frågat dem om förhandsvisning eller inte, att han skulle tjänat på en sådan står också klart. Men han har inte frågat om detta.

### **UTREDNINGEN**

NN och YY har gett in en s.k. vittnesattest från köparen. I attesten anges följande.

”Jag såg denna gården på fb, blev eld och lågor, ALLT stämde med vad vi sökte. ( då vi sökt länge men inte funnit det rätta). Mäklaren hade inte satt it nåt datum för visning, Då objektet kom ut på hemnet skickade jag genast intresseanmälan till mäklaren och frågade om en förhandsvisning, hörde inget och skickade en till, alltså två förfrågningar om förhandsvisning på två veckor. Ville gärna köpa den i förväg!! Tänkte att 3.8 miljoner kunde vi bjuda ock se om dom accepterade. Efter ett tag när ja skickade för andra gången ringde mäklaren upp min sambo och sa att [NN och YY] inte va intresserade av att visa i förväg. Då bokade vi in oss på ett visningstillfälle.”

Nämnden har även tagit del av Fastighetsmäklarinspektionens beslut i disciplinärendet mot Mäklaren. Inspektionen avskrev ärendet utan närmare motivering.

På fråga från nämnden har Mäklaren uppgett att hans provision uppgick till 92 750 kr och att i beloppet ingick en annons på Hemnet för 1 200 kr.

### **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. Vidare ska orsakssambandet vara adekvat. Med det menas att skadan ska vara en någorlunda typisk och förutsebar följd av åsidosättandet.

Det är normalt den skadelidande som har bevisbördan för samtliga dessa omständigheter: uppsåt eller oaktsamhet, orsakssamband och skada. Vad gäller orsakssambandet behöver detta inte alltid vara fullt styrkt utan ibland kan ett lägre beviskrav tillämpas.

#### *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.

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.

#### *Bedömningen i detta fall*

Mäklaren har uppgett att han inte minns om köparen begärde en förhandsvisning eller inte, men framhållit att det är "otänkbart" att han inte skulle ha vidarebefordrat en sådan begäran, om den hade framställts. Genom den ingivna vittnesattesten får det emellertid anses vara utrett att köparen framställde önskemål om en förhandsvisning och att Mäklaren nekade köparen detta. Vad Mäklaren anfört om "ovanliga beteendemönster" från NN och YY:s och köparens sida föranleder ingen annan bedömning.

Utgångspunkten är att en mäklare ska framföra alla bud och meddelanden från spekulanterna till säljaren. Det är därför Mäklaren som har bevisbördan för påståendet att NN och YY ville inskränka möjligheten till förhandsvisningar och att önskemål om detta inte skulle vidarebefordras till dem. Mot NN och YY:s förnekande har Mäklaren inte visat att NN och YY instruerade honom att neka förhandsvis-

ningar. Nämnden har därmed att utgå från att någon sådan instruktion inte lämnades. Inte heller har Mäklaren visat att han vidarebefordrade köparens önskemål till NN och YY.

Genom att Mäklaren på eget bevåg, utan att förankra det hos NN och YY, nekade köparen en förhandsvisning, har han åsidosatt sina skyldigheter som mäklare. Förseelsen kan inte betraktas som ringa, men inte heller som exceptionellt allvarlig. Nämnden anser att provisionen bör nedsättas med 15 000 kr.

För skadestånd krävs att NN och YY kan visa att köparen, om Mäklaren hade vidarebefordrat önskemålet om förhandsvisning, hade förvärvat fastigheten för en köpeskilling överstigande 3 500 000 kr. Även om nämnden ansett det visat att köparen framställde en begäran om förhandsvisning, innebär det inte att det även är visat att ett köp med en viss köpeskilling hade ingåtts i samband med en sådan förhandsvisning; för ett sådant påstående gäller ett högre beviskrav. Köparen ville förstås inte betala mer än nödvändigt och vid den tidpunkt när köparen enligt vad han uppgett övervägde att bjuda 3 800 000 kr, hade han inte ens sett fastigheten i verkligheten. Nämnden anser att NN och YY inte har visat att de lidit någon skada.

---

## INFORMATION

I beslutet har deltagit: professor Folke Grauers, ordf, Eric Bodin, Villaägarnas Riksförbund, Maria Wiczell, 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. Omprövning av beslutet kan endast ske under de förutsättningar som anges i 17 § i nämndens stadgar. Den som har begärt ersättning av en fastighetsmäklare och är missnöjd med beslutet kan väcka talan i allmän domstol.