

Anmälare

NN

Motpart

Mäklaren

Ombud:

ZZ

Saken

Nedsättning av provision

BESLUT

Mäklaren rekommenderas att betala 10 000 kr till NN.

YRKANDEN M.M.

NN har, som hon slutligen har bestämt sin talan, yrkat att Mäklaren ska betala 10 000 kr.

Mäklaren har bestridit yrkandet.

BAKGRUND

Genom köpekontrakt den 15 juni 2017 överlät NN bostadsrätten till lägenheten nr XX i HSB Brf XX. Den 13 juli 2017 tecknades ett nytt köpekontrakt som ersatte det första kontraktet. Uppdraget att förmedla försäljning av bostadsrätten hade lämnats till Mäklaren.

GRUNDER

NN

Hon tycker inte att hon har fått det hon har betalat för. Hon har köpt och sålt ett par lägenheter och har aldrig varit i närheten av någon mer oproffsig mäklarbyrå.

Yrkandet om nedsättning av arvodet grundar sig på flera händelser i hennes försäljning.

Köparna ville upprätta ett nytt kontrakt där även köparens sambo var med i köpet. Hon nekade detta på inrådan av mäklarkedjans jurister. Trots det kontaktade Mäklarens chef bostadsrättsföreningen och fick ett förhandsbesked om att sambon var godkänd. Efter det upprättades ett nytt kontrakt som köparna skrev på; hon hade fortfarande inte blivit informerad när det skedde. Någon från mäklarkontoret ringde henne och sa att hon så fort som möjligt skulle skriva på det nya kontraktet och åka ner med det till mäklarkontoret. Så blev också fallet. Köparna fick ingen information om att det var jurister som hade avrått henne från att skriva ett nytt kontrakt utan fick höra att det var hon som krånglade.

Utan att meddela henne byttes ansvarig mäklare. Hon har aldrig träffat den nye mäklaren och var inte heller den hon skrev avtal med. Dessutom kopplades en tredje mäklare in när de skulle genomföra köpet.

Hon har lämnat sitt lånenummer fyra gånger till mäklarassistenten, tre gånger via mejl och en gång via telefon. Hon hann bli mycket orolig över att köpet inte skulle gå igenom eftersom det inte verkar ha framgått att hennes lägenhet var pantsatt.

Hon fick mejla angående sin handpenning som inte sattes in på hennes konto; hon fick inte heller något besked om att den hade betalats till mäklaren. Först mer än en vecka efter det att köparna hade betalat handpenningen fick hon den till sitt konto och då på grund av att hon hade mejlat om det.

Mäklaren

Den 12-14 juli 2017 hjälpte hans kollega och chef ZZ till med att upprätta ett nytt överlåtelseavtal. Han själv var vid tillfället bortrest och ZZ fanns på plats på kontoret dessa dagar när köparen ringde till kontoret och frågade om det gick att lösa så att de fick in en delägare till på avtalet innan tillträdet. I samband med telefonkontakter den 12-13 juli med både säljare och köpare berättade ZZ att han, ZZ, i hans ställe skulle undersöka möjligheterna och om möjligt hjälpa till med detta. Efter kontakt med juristsupport inom mäklarkedjan presenterades en vattentät

lösning för parterna och den gemensamma viljan var att upprätta ett nytt avtal. Inför tillträdet bad han ZZ att ta över kontakterna med parterna då han kände att han var för dåligt insatt i förfarandet med det nya avtalet. Detta meddelade han i mejl till NN den 31 juli, cirka två veckor före tillträdet. Vid den tidpunkten fanns alltså redan ett bindande överlåtelseavtal och det enda som återstod av förmedlingen var tillträdet och dess förberedelser.

Det första överlåtelseavtalet är daterat den 15 juni 2017, det andra den 13 juli 2017. Innan det andra avtalet skrevs på av båda parter hade ZZ pratat med jurister inom mäklarkedjan om lösningen som han använde sig av. ZZ tog kontakt med föreningens styrelse och förvaltare och fick i mejl skriftligt bekräftat dagen innan det senare avtalet skrevs på att den nya delägaren redan hade beviljats inträde i föreningen.

Direkt när ZZ skriftligen fått bekräftat att även den nya delägaren skulle beviljas inträde i föreningen, undertecknades det nya avtalet av både säljare och köpare. Något hävningsavtal undertecknades inte, istället skrevs det in i det senare överlåtelseavtalet att "detta överlåtelseavtal ersätter tidigare ingånget avtal daterat 2017-06-15".

NN hade vid tidpunkten för upprättande av det nya överlåtelseavtal inga synpunkter på denna lösning, eftersom de presenterade denna 100 procent vattentäta lösning. Om hon hade haft synpunkter och inte hade velat gå med på denna lösning, hade hon väl inte skrivit under det nya överlåtelseavtalet? Detta skedde inte under några som helst påtryckningar. Med hänvisning till deras juristsupport inom mäklarkedjan godkände hon lösningen och skrev under det nya avtalet.

YY är heltidsanställd förvaltare i föreningen och beslutsfattare i fråga om medlemskap i berörd bostadsrättsförening. Föreningen hade gjort sin kontroll av köparna och skriftligt godkännande av båda köpare fanns tillhanda innan det nya överlåtelseavtalet undertecknades.

Gällande handpenningen är det enda som är värt att kommentera, att han för tidigt betalade ut handpenningen till NN. Köparen var beviljad medlemskap, men handpenningen hade ännu inte betalats in av köparen, varför NN betalade tillbaka handpenningen till klientmedelskontot. Direkt när handpenningen kommit in, betalades den ut igen till NN.

Det var vid tidpunkten för försäljningen semestertider och det blev onödigt många kontaktpersoner för NN. Först han själv, sedan ZZ och sedan slutligen en annan mäklare som höll i tillträdet. Den enkla förklaringen är helt enkelt att det var för

att det var semestertider och att de gick om varandra semestermässigt just när de olika momenten i försäljningen av lägenheten ägde rum. Vidare är det olyckligt om NN har angett sina lånenummer flertalet gånger, men det är att hänföra till en helt nyanställd mäklarassistent som råkade efterfråga uppgiften upprepade gånger trots att NN hade försett henne med denna uppgift.

NN har genmält:

Hon fick ingen information om att förvaltningskontoret skulle kontaktas. Det hon hade att förhålla sig till var det första svaret hon hade fått från mäklarkedjans jurister, det vill säga att inte skriva om kontraktet. Hon fick ingen information om att juristerna hade kommit med ytterligare en rekommendation.

UTREDNINGEN

Nämnden har tagit del av diverse handlingar, bland annat de båda köpekontrakten samt viss mejlkorrespondens.

I ett mejl från ZZ den 13 juli 2017 till en assistent hos föreningens förvaltare angavs bland annat följande.

”Hej,

[Köparen] som köper [lägenheten] vill alltså ta in sin sambo som delägare till 50%. [X-banken] har sagt okej till det och de kommer stå för lånen båda två. [...] Bekräfta i vändande mail att ni kommer godkänna honom som medlem i föreningen så skickar jag ett nytt överlåtelseavtal som ersätter det tidigare avtalet där [köparen] var ensam köpare.”

I ett mejl från en förvaltarens assistent till ZZ samma dag angavs följande.

”Hej [ZZ]

Har precis pratat med [YY] och det är inga problem. Han kommer att godkänna sambon som medlem också på det nya avtalet, detta iom att han får ta lån.”

I det andra köpekontraktet, daterat den 13 juli 2017, angavs bland annat följande.

”Bostadsrättsföreningen har i mail till ansvarig fastighetsmäklare 2017-07-13 gett besked att köparna kommer att beviljas medlemskap, därav finns inget villkor om detta i avtalet.”

I mejl den 31 juli 2017 skrev Mäklaren bland annat följande till NN.

”Hej [NN]! [...] Jag har tyvärr inte hand om din försäljning längre utan det är min chef [ZZ] som tog över ansvaret där. Jag har vidarebefodrat mailet till honom så förhoppningsvis får du återkoppling av honom i dagarna där gällande det, i annat fall får du kontakta mig igen så ser jag till så att det blir gjort! [...]”

I mejl den 1 augusti 2017 skrev ZZ bland annat följande till NN.

”Hej [NN]! Det som hände var att det blev lite infekterat mellan köparna och [Mäklaren] i samband med diskussionen kring att ta in [köparens] sambo som delägare av lägenheten efter att avtalet skrivits och [köparen] som ensam delägare beviljats medlemskap i föreningen. Jag hittade en ingång och möjlighet att lösa det genom att låta [YY] på föreningskontoret informellt bevilja medlemskapet för sambon innan det nya kontraktet skrevs. Jag känner [YY] väl efter 10 år av försäljningar i föreningen och lyckades lösa det så. Det är inget personligt mot dig, utan bara att [Mäklaren] kände att det känns bättre att låta någon annan slutföra affären efter de diskussioner som uppkom med köparna i samband med att de nya avtalen togs fram för några veckor sedan. [...]”

Den 16 augusti 2017 skrev NN bland annat följande i ett mejl till ZZ.

”Jag tycker att det är mycket märkligt att jag inte blev informerad av bytet av mäklare; det var med [Mäklaren] som jag skrev kontrakt och ingen annan. Det är jag som är er kund, och som ju betalar arvudet, och inte köparna. Det var på inrådan från era jurister som vi inte godtog en ny köpare, det var ingenting som vi hittade på själva på pin kiv.”

ZZ svarade i ett mejl samma dag bland annat följande.

”Det jag kan säga var att jag upplevde det som att du inte hade något emot att justera ägandet och skriva på nya avtal när jag presenterade en vattentät lösning där medlemskap godkändes innan det nya avtalet skrevs på. [...]”

Av ett mejl från Mäklaren till köparen den 11 juli 2017 framgår att Mäklaren, efter kontakt med en jurist, avrådde från att bryta det första köpekontraktet.

NÄMNDENS BEDÖMNING

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.

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.

Överlåtelse av uppdrag

Ett mäklaruppdrag är personligt. Det finns ingen möjlighet för en mäklare att självständigt överlåta uppdraget till en kollega, utan detta måste godkännas av uppdragsgivaren. Om godkännande ges ska överlåtelsen dokumenteras skriftligen och undertecknas av parterna, jfr 9 § 1 st. fastighetsmäklarlagen.

Parterna har olika uppfattningar om huruvida Mäklaren överlät uppdraget till ZZ eller inte. NN har uppgett att så var fallet, vilket Mäklaren har förnekat.

Av det ovan refererade mejlet framgår att Mäklaren meddelade NN att han ”tyvärr inte [har] hand om din försäljning längre utan det är min chef [ZZ] som tog över ansvaret där.” Mejlet talar med styrka för att uppdraget i praktiken hade överlåtits till ZZ. Av utredningen framgår vidare att ZZ av allt att döma var den som tog initiativ till och hanterade det nya överlåtelseavtalet. Även köpekontraktets formulering att mejlet från föreningens förvaltare hade skickats till ”ansvarig fastighetsmäklare” talar i viss mån för att uppdraget hade överlåtits; mejlet från förvaltaren skickades ju till ZZ och inte till Mäklaren.

Sammanfattningsvis är det enligt nämndens mening visat att Mäklaren överlät uppdraget till ZZ. Det framgår av utredningen att detta skedde utan NN:s vetskap och medgivande.

Genom att utan godkännande överlåta uppdraget till en annan mäklare har Mäklaren åsidosatt sina skyldigheter mot NN på ett sätt som medför nedsättning av provisionen. Att överlåtelsen tycks ha skett efter instruktion från hans chef ZZ saknar betydelse.

Köpekontraktet

Av utredningen framgår att det nya köpekontraktet tecknades sedan ZZ hade, som det uttrycktes i det ovan refererade mejlet, fått medlemskapet för de nya köparna "informellt beviljat" av föreningens förvaltare.

Enligt bostadsrättslagen är det föreningens styrelse som fattar beslut om medlemskap. Nämnden utgår från att YY hade fullmakt från styrelsen att fatta beslut om medlemskap, så som Mäklaren uppgett. Av utredningen framgår emellertid att det var en assistent på förvaltningsbolaget som uppgav till ZZ att medlemskap skulle komma att beviljas. Redan där förelåg ett visst osäkerhetsmoment; assistenten kan knappast ha varit behörig att fatta beslut och ZZ valde uppenbarligen att förlita sig på assistentens besked att YY hade godkänt medlemskapet.

Ytterligare ett osäkerhetsmoment är att det normalt inte går att fatta beslut om medlemskap för en tilltänkt köpare utan att bryta mot föreningens stadgar. De allra flesta föreningar har infört i sina stadgar att i samband med en överlåtelse av en bostadsrätt kan medlemskap endast beviljas den som har förvärvat bostadsrätten, alltså inte någon som *avser* att förvärva den. Att den aktuella föreningen, som var en HSB-förening där stadgarna i stora delar är standardiserade, skulle haft stadgar som möjliggjorde för en tilltänkt köpare att bli medlem håller nämnden för uteslutet. Beskedet från förvaltaren till ZZ kan därför endast ses som en viljeförklaring att föreningen avsåg att godkänna medlemskapet. Även om risken för att föreningen/förvaltaren skulle ändra sig om medlemskapet antagligen var mycket liten, medförde den valda lösningen ändå en viss risk för NN. Lösningen var med andra ord inte "100 procent vattentät", så som Mäklaren uppgett. Förseelsen medför rätt till nedsättning av provisionen.

Nämnden vill tillägga att den uppkomna situationen hade kunnat lösas på ett enkelt och säkert sätt genom att NN och köparen hade ingått ett hävningsavtal som var villkorat av dels att ett nytt köpekontrakt med samma avtalsinnehåll hade ingåtts, dels att köparna i det nya köpet beviljades medlemskap i föreningen.

Sammanfattande bedömning

Enligt nämndens uppfattning har mäklarföretaget uppvisat en bristande kunskap om rättsreglerna på området. Det är särskilt allvarligt att NN utsattes för risken att hamna i ett avtalslöst tillstånd, låt vara att risken antagligen var liten. Även om Mäklaren förefaller ha motsatt sig den valda lösningen, och inte rent faktiskt medverkade till den, är det Mäklaren i egenskap av ansvarig fastighetsmäklare som kravet på nedsättning av provisionen kan riktas mot.

Den nedsättning av provisionen som NN begärt framstår som motiverad. Hennes yrkande ska därför bifallas fullt ut. Om någon annan inom mäklarfirmen än Mäklaren slutligen bör stå för nedsättningen saknar nämnden möjlighet att besluta om.

INFORMATION

I beslutet har deltagit: professor Folke Grauers, ordf, Eric Bodin, Villaägarnas Riksförbund, Maria Wiezell, 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.