

Anmälare

NN och YY

Motpart

Mäklaren

Ombud:

Förbundsjuristen Mats Sjöquist

Saken

Skadestånd, alternativt nedsättning av provision

BESLUT

Mäklaren rekommenderas att betala 50 000 kr till NN och YY.

YRKANDEN M.M.

NN och YY har yrkat att Mäklaren ska betala 250 000 kr.

Mäklaren har bestridit yrkandet.

BAKGRUND

Genom köpekontrakt den 7 mars 2017 överlät NN och YY fastigheten XX för 3 275 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

GRUNDER

NN och YY

Deras yrkande baserar sig på att Mäklaren har undantagit intressenter på fastigheten, som hade gett dem möjlighet till en budgivning med ett högre försäljningspris. Vidare har han inte utfört sitt uppdrag fullt ut. De fick själva ombesörja försäkringar vid försäljning samt ta hjälp vid deklarationen av försäljningen. Detta skulle ingå enligt avtalet.

Den första punkten i deras anmälan gäller att Mäklaren, efter samtal med en intressent, lovat att skaffa fram information angående fastigheten, men inte gjort detta. Detta framkom efter en kommentar på mäklarföretagets Facebooksida den 8 mars 2016. Mäklaren nekade först till att han inte haft kontakt med personen, men medgav sedan att han glömt av att kontakta denne.

De uppgifter Mäklaren skulle tagit reda på åt intressenten avsåg till- och nybyggnation på den fastighet som de sålde. Mäklaren uppgav att det inte gick att få sådant tillstånd, men då de själva kontaktade byggnadsnämnden i X-köping fick de beskedet att det inte var så. Deras fastighet ligger vid strandskyddat område, men då det redan finns flera byggnader så var det grund för eventuell dispens. Inget av detta delgavs intressenten, som enligt egen utsago avvaktade Mäklarens besked för att kunna gå in i budgivningen.

När de såg kommentaren på Facebooksidan var redan köpekontraktet underskrivet. Efter samtal via mejl och telefon erbjöd sig Mäklaren att halvera sitt mäklararvode. De ansåg att det inte var tillräckligt med anledning av att de tappat en intressent och gav ett motförslag. Det mottogs inte väl, de fick tillbaka att de kunde anmäla honom istället och att det inte gjorde något om han, som han sa. "i värsta fall kunde få en varning" och att det i så fall var hans första på 20 år. Mäklaren tog därefter ut fullt mäklararvode.

Den andra punkten i deras anmälan gäller en intressent som blev nekad visning med motiveringen att huset redan var sålt. Denne intressent, DW, kontaktade Mäklaren den 3 mars 2016 per telefon för en visning som var inplanerad till den 5 mars 2016. De fick information om att ingen anmält sig till visningen och hade vid detta tillfälle endast ett bud som de skulle tänka över på till måndagen den 7 mars. Då måndagen kom och inget nytt kunde redovisas av Mäklaren beslöt de sig för att anta det liggande budet. De kände att de inte fick någon hjälp av Mäklaren att för-

söka fortsätta med försäljningen, utan han var inne på att det bästa var att godkänna det bud som låg. Han hade bråttom med att upprätta köpeavtalet. Redan samma dag som de hade antagit budet, ombads de att underteckna avtalet.

Incidenten uppdagades den 14 mars då en bekant upplyste dem om detta. De tog kontakt med intressenten för att få det bekräftat och kontaktade sedan Mäklaren. Han nekade, och sa att "det är väl inte möjligt". När de påpekade att det måste han väl veta om han sagt eller inte, svarade han att det var ju så länge sedan så det kom han inte ihåg.

Denne intressent har sedan visat intresse att köpa huset av vår köpare, så de anser honom som en mycket seriös intressent. Deras köpare var dock inte intresserad av att sälja huset vidare.

Den tredje punkten i anmälan rör flera saker som de anser att Mäklaren misskött.

- Slarvigt sammansatt säljbeskrivning som det fanns felaktigheter i. De fick kontakta och göra besök på mäklarfirman för att det skulle rättas till.
- Mäklaren talade om för köparen att han var den enda intressenten .
- Fel slutbud registrerades av Mäklaren, detta fick de ringa och upplysa honom om.
- Handpenningen sattes in på Mäklarens konto den 9 mars men betalades inte ut till dem förrän den 29 mars. Det fanns inga skäl för Mäklaren att hålla på detta så länge, fastigheten såldes för betydligt mer än vad den var belånad till.
- De blev lovade hjälp med att räkna ut skatt och vilka avdrag som de skulle kunna göra, men det har inte skett.
- Den 22 april upptäckte de via internet att all information om mäklarföretaget hade upphört. Det visade sig senare att företaget hade bytt namn och lämnat sin franchisekedja. Varken de eller köparen fick någon information om detta. Företaget hade dessutom bytt mejladresser.
- De har även ringt runt till de personer som de fick angivna på en visningslista och fick veta att Mäklaren inte visat så stort intresse för en del av dem som han hade visning för. En person hade meddelat förhinder vid en visning och Mäklaren hade inte hört av sig till denne.

- Vid kontraktsskrivningen fick de ingen mäklarjournal, de fick begära ut den genom mäklarassistenten och den mäklare som närvarade vid överlåtelsen. De meddelade mäklarföretaget att det inte var OK att mejla över journalen utan att den skulle överlämnas personligen, men även detta nonchalerades. Mäklaren skickade den på eftermiddagen via mejl.
- De behövde hjälp med att teckna en säljarsförsäkring, ett arbete som Mäklaren påbörjade men inte fullföljde. De fick själva ta kontakt med försäkringsbolaget och då visade det sig att de fått bristfällig information och måste anlita besiktningssman ännu en gång samt även utföra provtryckning av skorsten för att få den försäkring som de ville ha.
- Mäklaren hanterade inte affären vid kontraktsskrivningen.

Mäklaren

Han bestrider att han skulle ha agerat oaktsamt eller i strid mot god mäklarsed. Han bestrider även att han i något avseende skulle ha agerat så att skada uppkommit för NN och YY.

NN och YY ställde krav mot honom den 20 mars 2016 och kravet bestreds den 29 april 2016. Såvitt han förstår har NN och YY ingett anmälan till FRN först under oktober 2017, det vill säga mer än ett år efter det att han bestred kravet. Han anser därför att FRN ska avvisa ärendet med stöd av § 9 p. 2 i nämndens stadgar.

Han besökte fastigheten inför ett eventuellt uppdrag den 30 september 2015 och sammanträffade med NN och YY. Vid detta tillfälle informerade han om sitt arbets sätt och strategi för att kunna förmedla fastigheten med ett framgångsrikt resultat. Han föreslog ett begärt pris om 2 975 000 kr.

Parterna sammanträffade en ytterligare gång och då meddelade NN och YY att de ville att fastigheten först skulle marknadsföras mot hans spekulantregister. De meddelade också att de var beredda att överlåta fastigheten för 3 700 000 kr, ett pris som vida översteg andra sålda fastigheter i samma område.

Han accepterade den av NN och YY föreslagna prisnivån och sökte aktivt att hitta en köpare, men utan att lyckas. Prisnivån var helt enkelt för hög för att kunna nå ett avslut.

Fastigheten kom därefter att marknadsföras på sedvanligt sätt. NN hade nu önskemål om ett begärt pris om 3 500 000 kr och senare 3 275 000 kr. Han visade fastigheten vid två tillfällen, en helg och en vardagskväll.

Vid en av visningarna frågade en spekulant om det var möjligt att stycka av fastigheten eller alternativt köpa till ytterligare mark för att på så sätt kunna möjliggöra en kommande avstyckning till två fastigheter. Han förde frågan vidare till YY som meddelade att det nog skulle gå att köpa till mark då den närliggande fastigheten ägdes av NN:s bror. Då han återkom med detta besked till spekulanten, meddelade denne att han avstod från att lägga bud.

Efter visningarna tog han kontakt med samtliga intressenter som varit på visningen och anmält sitt köpintresse. Vid dessa kontakter lade en av intressenterna ett bud om 3 000 000 kr. Detta bud framförde han till NN och YY.

Han hade även vid detta tillfälle i samförstånd med NN och YY satt upp en ny tid för visning av fastigheten kommande lördag.

På torsdagen innan den planerade lördagsvisningen återkom den tidigare intressent, som inte tidigare var intresserad att lägga bud, med ytterligare frågor om möjligheten att köpa till en ytterligare del av närliggande fastighet för att kunna möjliggöra en avstyckning till två fastigheter. Han tog då kontakt med en företrädare för kommunen för att se vilka möjligheter till avstyckning som fanns. Vid dessa kontakter fick han information om att strandskydd gällde för området och att kommunen var negativ till stycka av jordbruksmark.

Vid kontakter med YY under fredagen samma vecka redovisade han, Mäklaren, en sammanställning av intresset att köpa fastigheten. Intressenterna var den som hade lagt bud om 3 000 000 kr samt intressenten den som ville köpa till ytterligare mark. Gällande den sistnämnde intressenten informerade han YY om beskedet från kommunen.

YY delade hans uppfattning att en försäljning av ytterligare mark skulle medföra krav på villkor gällande köpet av den aktuella fastigheten och att en sådan process skulle både vara osäker och långvarig, vilket inte var önskvärt. Denna omständighet var särskild vikt då NN och YY redan hade köpt ett nytt boende med tillträde vid årsskiftet 2016/17.

YY lät vidare meddela att de inte var beredda att acceptera budet om 3 000 000 kr.

Han frågade YY om de ville lämna ett motbud till spekulanten som hade lämnat bud om 3 000 000 kr. YY svarade att de inte var beredda att acceptera en nivå under det begärda priset om 3 275 000 kr. Han bad då om tillstånd att kontakta spekulanten för att se om denne var beredd att höja sitt bud till 3 275 000 kr. YY bad om anstånd med att lämna besked till dess att han hade rådgjort med NN.

Senare under samma fredag återkom YY och meddelade att de tillät en sådan kontakt och att de samtidigt önskade att han skulle ställa in den planerade visningen av fastigheten under lördagen, vilket skedde.

Han kontaktade spekulanten för att höra om denne var villig att höja sitt bud från 3 000 000 kr till 3 275 000 kr. Spekulanten meddelade att denne var villig att höja sitt bud till 3 275 000 kr.

Han meddelade det nya budet samma dag till YY. Denne lät meddela att de skulle återkomma med slutligt ställningstagande till det höjda budet under måndagen efter helgen.

Under måndagen återkom YY och meddelade att de accepterade budet. Köpekontrakt tecknades därefter.

Fastigheten har sålts till den högstbjudande spekulanten enligt NN och YY:s direktiv. Det har inte funnit någon annan spekulant som anmält sitt intresse för fastigheten och än mindre lagt något bud. Fastigheten såldes till ett pris som var högt i förhållande till övriga liknande försäljningar i området.

Gällande den spekulant som anmält sitt intresse för att köpa till ytterligare mark så har dennes intresse vidarebefordrats till YY, som då meddelade att en sådan överlåtelse inte var önskvärd då det fanns betydande osäkerhet med en sådan överlåtelse. Vidare hade denna intressent inte lagt något konkret bud utan enbart ställt en intresseförfrågan.

Han medger att han missat att till intressenten återkoppla informationen från kommunen om svårigheterna att få till en avstyckning och säljarnas intresse, vilket han beklagar. Intressenten återkom dock inte till honom och det får anses uppenbart att denne intressent inte hade kunnat matcha det slutliga priset på fastigheten.

Gällande den andra påstådda intressenten, DW, så bestrider han att han skulle ha angett att fastigheten var såld och att visningen under lördagen hade ställts in. DW måste ha missbedömt informationen. Han uppfattade att DW önskade information om ett nyligen avslutat fastighetsprojekt om elva nyproducerade fastigheter i

samma område som redan förmedlats av honom. Detta var skälet till att han uppgav att fastigheten var såld och att visningarna var inställda.

DW:s intresse har inte gällt den aktuella fastigheten, vilket torde vara uppenbart då han inte haft någon accepterad köpare eller ställt in någon visning vid den påstådda tiden för kontakten, det vill säga den 3 mars 2016. DW:s uppgifter är således felaktiga och bestrids.

Han kan vidare konstatera att det inte föreligger någon som helst bevisning som styrker NN och YY:s yrkande om skadestånd.

Det är uppenbart att kostnaden för att köpa till mark till fastigheten skulle ha betingats ett avsevärt pris. Tomtpriserna i området var vid tillfället cirka 765 000 kr per tomt. Givet detta så framstår det som uppenbart att NN och YY genom överlåtelsen för 3 275 000 kr fick ett högst marknadsmässigt pris och att man näppeligen kunde ha fått ett bättre utfall genom att sälja till någon annan spekulant.

De två påstådda spekulanterna har överhuvudtaget inte lagt något bud på fastigheten utan kravet bygger på ett hypotetiskt resonemang utan stöd av omständigheterna i ärendet.

Han har inte heller agerat felaktigt i de övriga påståendena om fel i följande avseenden.

Det bestrids att objektsbeskrivningen var felaktig. Förvisso har fastigheten varit anorlunda mot bakgrund av de olika tekniska lösningarna som NN och YY valt. Han har fått del av information om fastigheten via YY som legat till grund för beskrivningen av fastigheten. De fel som påtalats har omgående rättats till av honom och den slutliga objektsbeskrivningen var godkänd av NN och YY.

Det stämmer att han, på särskild fråga från köparen, uppgav att det inte fanns fler intressenter, vilket vid tidpunkten var en korrekt information.

Angående påståendet om felaktigt slutbud så har detta korrigerats efter det att parterna skrev under köpekontraktet

Handpenningen betalades den 9 mars och redovisades då köparens besiktningsvillkor löpt ut, det vill säga den 29 mars, allt enligt depositionsavtalet och god mäklersed.

Det är korrekt att han erbjöd sig att hjälpa NN och YY med att ta fram en deklARATION gällande fastigheten. NN och YY har dock aktivt valt att välja bort kontakten

med honom och har således inte inkommit med en begäran om biträde eller aktuella handlingar.

På grund av en särskild begäran från NN och YY närvarade han inte vid tillträdet utan denna hanterades av en assistent samt en annan registrerad fastighetsmäklare, under hans överinseende.

Det stämmer att han bytte varumärke under den aktuella tiden. Han hade här åtagit sig en tystnadsplikt gällande bytet av varumärket till den 25 april 2016 och hade därför inga möjligheter att föra fram denna information tidigare. Kontaktinformation har den 25 april 2016 funnits tillgänglig via hans hemsida. Trots bytet av varumärke har han suttit kvar i samma lokaler och haft samma telefonnummer som tidigare.

Han har kontaktat samtliga intressenter som varit och sett fastigheten. De flesta intressenterna har tackat nej då de ansåg att det begärda priset var för högt. De intressenter som inte svarat har fått meddelande via telefonsvarare. Han meddelade att de skulle återkomma om det fanns intresse samt informerade om den nya planerade visningen.

Som framgår av NN och YY:s egen redogörelse har mäklarjournalen upprättats och överlämnats via mejl under eftermiddagen på tillträdesdagen. Han anser att agerandet uppfyller de krav som gäller enligt fastighetsmäklarlagen.

Sammantaget bestrider han den kritik som riktas mot honom. Han anser inte heller att han orsakat någon påvisbar ekonomisk skada. NN och YY har överhuvudtaget inte lyckats styrka någon skada, utan deras yrkande stöder sig på ett hypotetiskt resonemang som inte har stöd i de faktiska omständigheterna. Det torde vara ostridigt att det enbart funnits en budgivare och att det också är denna budgivare som köpt fastigheten.

Han vidgår att han missade att informera den intressent som ville köpa till mark till fastigheten om att säljarna beslutat sig för att sälja fastigheten för 3 275 000 kr till en annan intressent. Detta missade åtagande att återkoppla får anses vara av ringa betydelse och bör inte leda till kritik, än mindre till slutsatsen att en skada uppkommit eller att rätt till nedsättning av provisionen föreligger.

NN och YY har genmält:

De skickade en skriftlig reklamation till Mäklaren den 20 mars 2016. Denna följdes sedan av en reklamation till hans ombud den 18 april 2016.

De pratade med ombudet och informerade om att de skulle anmäla detta till Fastighetsmäklarinspektionen (FMI), men ombudet ville att de skulle vänta för att kunna enas om en lösning. De avvaktade svar och fick ett avvisande svar via mejl.

De anmälde ärendet till FMI den 5 juli 2016. Då FMI har haft en omorganisation ligger ärendet fortfarande kvar där och är inte avslutat.

Enligt den kontakt de har haft med kundombudsmannen (torde avse Mäklarsamfundets kundombudsman, nämndens anmärkning) skulle de inte göra en anmälan till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) innan ärendet var avslutat vid FMI. De fick även det svaret av ARN.

Angående den sista visningen var det inte de som bestämde att den inte skulle ske. De fick besked från Mäklaren honom att det inte fanns några anmälda och att han därför inte skulle genomföra visningen.

Gällande förfrågan från DW har NN själv pratat med honom och det råder inget tvivel om att han frågade om deras fastighet. Då DW:s svåger och svägerska bor granne med fastigheten, var han väl informerad om vilken fastighet det var. Det var svågern och svägerskan som informerade dem om incidenten, men tyvärr hade de då redan undertecknat köpekontraktet.

Vad det gäller deklareringshjälpen som Mäklaren skulle bistått med, och även hjälp med försäkringar, var denne helt ointresserad. All kontakt fick de ta med hans assistent och inte ens hon fick något gehör från honom. De fick intrycket att assistenten var ganska osäker, dock gjorde hon så gott hon kunde.

De tog själva kontakt med försäkringsbolag och fick göra kompletterande inspektioner då de inte fått rätt information från Mäklaren.

Mäklaren har genmält:

Det torde vara uppenbart att det gått tolv månader från det att han besvarade NN och YY:s krav utan att ärendet hänsköts till ARN eller FRN. Mot den bakgrunden vidhåller han att FRN ska avvisa ärendet med stöd av § 9 p. 2 i FRN:s stadgar.

Det var YY som under fredagen frågade honom om det skulle bli en visning som planerat till kommande lördag. Då han vid detta tillfälle inte hade några nya intressenter anmälda till denna visning, avbokades den planerade visningen av i samförstånd mellan parterna. Detta är skälet till att visningen ställdes in.

Han vidhåller sin tidigare redovisade inställning till de kontakter som förevarit med den påstådda spekulanten, DW. Han uppfattade att DW:s intresse gällde ett närliggande fastighetsprojekt som var slutsålt och inte den aktuella fastigheten. Det fanns självfallet inte någon som helst anledning att föra fram direkt felaktiga uppgifter om fastigheten från hans sida. För övrigt så har marknadsföring av fastigheten på internet skett fram till kl. 12 den 7 mars 2016. Den aktuella visningstiden var redovisad fram till fredag eftermiddag och DW hade således själv kunnat boka sig för denna visning via nätet.

Han vidhåller även sin tidigare redovisade inställning till påståendet till att han vägrat att biträda NN och YY med upprättande av självdeklaration. Påståendet från NN och YY är direkt felaktigt och det framstår klart av deras egna uppgifter att de inte lämnade något sådant uppdrag då de hade tappat förtroendet för honom. Detta förhållande kan inte tas till intäkt för att han skulle ha vägrat att fullgöra sitt uppdrag. Om en konkret förfrågan och relevanta underlag tillställts honom, hade han självfallet som avtalat biträtt NN och YY i samband med deklarationen.

UTREDNINGEN

Nämnden har tagit del av diverse handlingar, bland annat utdrag från mäklarföretagets Facebooksida samt mejlkorrespondens mellan parterna.

Av mejlkorrespondensen framgår bland annat att NN och YY tog upp de viktigaste grunderna för nedsättning av provisionen som de gjort gällande i ärendet och att detta föranledde Mäklaren att erbjuda en halvering av arvudet till 37 500 kr.

Av utdraget från Facebooksidan framgår att spekulanten DG väntade på ett besked från Mäklaren angående möjlighet till fastighetsbildning m.m., att Mäklaren inte återkom innan DG upptäckte att fastigheten var borttagen från Hemnet.

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

”Ang er förfrågan gällande fastigheten XX.

Torsdag 2016-03-03 beslöt jag mig för att anmäla mig till visning av er fastighet 2016-03-05. Då jag inte lyckades hitta annonsen på Hemnet beslöt jag mig att ringa till [mäklarfirmen]. Efter en kort tids väntan svarade en man som presenterade sig som Mäklaren. Han informerade mig om att visningen var inställd pga att fastigheten var såld. Då samtalet gjordes från min fasta telefon kan jag inte ange den exakta tiden men uppskattar den mellan kl 13,30-14,30.”

I ett mejl från en av köparna till NN den 23 mars 2017 skrev köparen bland annat följande.

”[Det] kom ... ett märkligt samtal i fredags. Vi blev uppringda av [en mäklare] som hade hört från en kund att vi köpt ert hus. Han undrade om vi var intresserade att sälja det till ett högre pris. Jag sa att vi köpt det för att bo där och inte var intresserade. Då frågade han om vi behövde hjälp att sälja vårt. Efteråt så tyckte vi det var konstigt att han fått vårt nummer, så vi kontaktade honom och då sa han att han fått vårt namn av sin kund och googlat fram vårt nummer. Lite märkligt är det i alla fall.”

NÄMNDENS BEDÖMNING

Ska ärendet avvisas?

Enligt 9 § p. 2 i FRN:s stadgar *får* ett ärende avvisas om anmälan sker senare än ett år efter det att sökanden lämnade in klagomålet till fastighetsmäklaren. Det finns alltså ingen skyldighet för nämnden att avvisa sådana ärenden, även om avvisning kan sägas vara huvudregeln.

Klagomålet mot Mäklaren framställdes den 20 mars 2016 och anmälan till FRN skedde den 18 oktober 2017. Enligt stadgarnas ordalydelse skulle NN och YY ha anmält kravet till FRN senast den 20 mars 2017. Vid den tidpunkten fanns emellertid inte FRN i sin nuvarande form; FRN blev en godkänd tvistlösningsnämnd enligt lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden först i maj 2017, och innan dess var Allmänna reklamationsnämnden (ARN) den godkända nämnden. Att anmälan till FRN skedde mer än ett år efter det att klagomålet framställdes till Mäklaren kan därför inte ensamt ligga till grund för ett beslut om avvisning i detta fall. Om en anmälan har skett i rätt tid enligt ARN:s regelverk, bör ett ärende inte avvisas av FRN. Detsamma gäller om det finns andra särskilda skäl att pröva ärendet.

Någon anmälan har i och för sig inte skett till ARN. NN och YY har dock oemotsagda uppgett att de fick information från ARN om att avvakta med anmälan till dess att FMI hade prövat ärendet. Att NN och YY fick denna information från ARN framstår som sannolikt. En anmälan till ARN skulle visserligen normalt ha skett inom ett år från reklamationen till näringsidkaren, se 8 § 1 st. p. 3 i förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden, men ARN tillämpade – med stöd av 25 § 2 st. i förordningen – en praxis där anmälan alltid kunde ske inom två månader från det att FMI:s beslut vann laga kraft. Enligt vad NN och YY oemotsagda uppgett hade FMI inte meddelat beslut när ärendet anmäldes till FRN.

Vidare har NN och YY oemotsagda uppgett att de fick samma besked, alltså att avvakta med anmälan till ARN till dess FMI hade prövat ärendet, från Mäklarsamfundets kundombudsman. Vid nu angivna förhållanden bör ärendet inte avvisas.

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 uppkommit om mäklaren hade agerat aktsamt.

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.

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 skönsässig 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.

Uppgav Mäklaren till spekulanten DW att fastigheten var såld?

NN och YY har gjort gällande att Mäklaren uppgav till spekulanten DW att den aktuella fastigheten var såld. Detta skulle ha skett den 3 mars i samband DW önskade anmäla sig till en visning den 5 mars. Mäklaren å sin sida har uppgett att DW:s förfrågan gällde en fastighet i ett nyligen avslutat fastighetsprojekt med elva nyproducerade fastigheter i samma område.

Genom NN och YY:s uppgifter och den ingivna vittnesattesten får det anses klarlagt att DW:s förfrågan gällde den aktuella fastigheten. Att Mäklaren skulle ha missförstått DW så kapitalt att han trodde att dennes förfrågan gällde en fastighet i ett avslutat nyproduktionsprojekt är ett så osannolikt påstående att det enligt nämndens mening bör kunna lämnas utan avseende. I alla händelser hade det ålegat Mäklaren att förhöra sig om vilken fastighet DW:s förfrågan gällde, till undvikande av missförstånd.

Sammanfattningsvis finner nämnden det visat att Mäklaren uppgav att den aktuella fastigheten var såld vid en tidpunkt då den inte var det och att detta i varje fall skedde av oaktsamhet.

Underlåtenhet att återkoppla till spekulanten DG

Det är ostridigt att Mäklaren på fråga från DG åtog sig att kontakta kommunen för att förhöra sig om möjligheterna till fastighetsbildning m.m., att han gjorde detta men att han därefter inte återkopplade till DG. Det är vidare ostridigt att strandskydd gällde för det aktuella området.

Mäklaren har hävdats att kommunen ställde sig negativ till fastighetsbildning, medan NN och YY har hävdats motsatsen. Vidare har Mäklaren påpekat att en affär med DG hade blivit mer långdragen och komplicerad.

Nämnden saknar möjlighet att bedöma hur stora möjligheterna till en affär mellan NN och YY och DG var, och hur det ekonomiska utfallet av en sådan affär hade blivit, men konstaterar att Mäklaren agerade felaktigt genom att inte återkoppla till DG. Det gäller även om möjligheten till en (ekonomiskt gynnsam) affär var liten.

Nedsättning av provision

Nämnden anser att Mäklaren vid kontakterna med spekulanterna DW och DG åsidosatte sina skyldigheter mot NN och YY på ett sätt som medför rätt till nedsättning av provisionen.

Beträffande de övriga klagomål som NN och YY har framfört anser nämnden att de inte innebär något åsidosättande av en mäklares skyldigheter, alternativt att NN och YY inte har visat att Mäklaren åsidosatte sina skyldigheter, alternativt att åsidosättandet ska ses som ringa och inte medföra någon nedsättning av provisionen.

Mäklarens förseelser har bäring på kundanskaffningen och är därför allvarliga. Nämnden anser att nedsättning bör ske med 50 000 kr.

Skadestånd

Nämnden anser inte att det är bevisat att Mäklarens åsidosättande av sina skyldigheter har orsakat NN och YY någon ekonomisk skada. Deras yrkande om skadestånd kan därför inte bifallas.

På nämndens vägnar:

Folke Grauers

INFORMATION

I beslutet har deltagit: professor Folke Grauers, ordf, Ulf Stenberg, 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.