

Anmälare

NN

Motpart

Mäklaren

Ombud i skadeståndsdelen:

Försäkringsjuristen Markus Ranheimer

Saken

Skadestånd och nedsättning av provision

BESLUT

Mäklaren rekommenderas att betala 7 500 kr till NN.

YRKANDEN M.M.

NN har yrkat att Mäklaren ska betala 221 300 kr.

Mäklaren har bestridit yrkandet.

BAKGRUND

I februari 2017 överlät NN en lägenhet i Brf YY för 3 100 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

GRUNDER

NN

Grunden för yrkandet är att Mäklaren mottog ett förhandsbud som inte kommunicerades till honom. Mäklaren tackade nej till budet som visade sig vara högre än det som lägenheten till slut såldes för. Mäklaren visade även brist på intresse för att nå bästa möjliga slutpris. Vid visningstillfällena påpekade Mäklaren att hon var bakfull och trött.

Mäklaren fick under säljprocessen ett förhandsbud om 3 250 000 kr från spekulanten CR. Detta var något han som säljare aldrig fick ta del av. Först fyra månader efteråt fick han reda på detta, direkt från CR själv. CR blev, efter avslutad budgivning, den enda budgivaren. Bostaden såldes då för 3 100 000 kr. CR, som alltså gett ett förhandsbud om 3 250 000 kr, köpte lägenheten vid en "öppen" budgivning för 150 000 kr mindre än först angivet förhandsbud.

Av de uppgifter han tagit del av var Mäklarens svar till CR att "säljaren kommer inte att acceptera förhandsbudet utan vill gå till öppen budgivning". Helt utan att ha pratat med honom först.

Redan innan säljprocessen påbörjades gjorde han klart, både inför Mäklaren och den assisterande mäklaren JK, att han var beredd att godkänna förhandsbud på allt över 3 000 000 kr.

Det finns uppgifter som styrker att förhandsbudet som nämnts ovan var "skarpt". På grund av detta kräver han ekonomisk ersättning på mellanskillnaden om 150 000 kr.

När det kommer till de övriga aspekterna av brist på intresse, samt olämpligt beteende vid flera tillfällen, begär han nedsättning av mäklararvodet med 71 300 kr.

Mäklaren

Hon, hennes kollega JK och NN hade ett försäljningsmöte. NN berättade då att han ville sälja bostaden och inte göra någon förlust på försäljningen. Tanken var därför att de skulle hålla förhandsvisningar kort in på mötet.

Det hölls två förhandsvisningar och intresset var svalt, främst för att NN vid flera tillfällen uppgett att han inte vill sälja och gå med förlust, för att sedan ändra sig och säga olika belopp, bland annat 3 300 000 kr och 3 400 000 kr.

NN berättade att en bekant till hans granne eventuellt var intresserad. Personen i fråga kom på en av förhandsvisningarna och ville lägga ett lägre bud. Sedan sa hon att hon ville avvakta tills budgivningen inleddes.

Den blivande köparen CR ringde eftersom han sett annonsen och var intresserad. De pratade om att han skulle komma på visning. CR ringde återigen och la ett förhandsbud på kvällen. Dagen därpå ringde CR och drog tillbaka budet, han hade rådfrågat sin egen mäklare och tyckte att priset var för högt, dessutom ville han se lägenheten innan.

CR kom därefter på visning och hade frågor om bostaden. Han ville vänta till en eventuell budgivning. Vid budgivningen var CR den ende som lade bud.

NN ville sälja men hade frågor om vinst på bostaden då han hade studiebidrag från CSN och inte ville bli av med det; vinsten kan komma att räknas som inkomst. NN godkände därefter budet och köpekontrakt skrevs med en månads tillträde då CR var i process att sälja sin egen bostad.

Tidsspannet mellan att förhandsbudet lades till dess att det återkallades var mycket kort, inte mer än en dag. Vid sådana förhållanden har hon inte agerat oaktamt, varför det inte föreligger någon ansvarsgrundande ersättningskyldighet.

Utgångspriset för lägenheten var satt till 3 050 000 kr. Det var svårt intresse för lägenheten. Det får därför anses vara ytterst osannolikt att hon på eget initiativ och i strid mot säljarens instruktioner skulle ha avvisat ett mycket högre bud, särskilt mot bakgrund av att hon jobbar mot provision.

Under alla förhållanden är det inte visat att NN har lidit någon ekonomisk skada. Köparen lade sitt (icke-bindande) förhandsbud innan denne hade sett lägenheten. Efter visning var han bara beredd att betala 3 100 000 kr. Även om det inte hade blivit någon öppen budgivning är det inte visat att köparen skulle ha stått kvar vid sitt förhandsbud på 3 250 000 kronor efter denne hade sett lägenheten.

Kommentaren angående spritlukt, bakfylla och likgiltigheten gällande affären vill hon inte ens kommentera då det är befängt och väldigt kränkande att påstå något sådant.

NN har genmält:

Mäklaren och hennes mäklarföretag fortsätter med sin retorik. De både felciterar och dumförklarar, vid flera tillfällen. De har svar på precis allt – vad han än skriver och lyckas bevisa.

All kommunikation mellan honom och de berörda på mäklarfirmen har skett skriftligt, via mejl. Han har inte vid något tillfälle påstått att Mäklaren "luktat sprit". Det han *har* skrivit angående detta är att Mäklaren själv nämde innan visning att hon var trött och bakfull.

Att Mäklaren väljer att gå till överdrift med hans anklagelse är tydligt. Han skulle också tycka det var kränkande och jobbigt om en kund anklagade honom för något så allvarligt som bakfylla och likgiltighet. Men han skulle fortfarande försöka stå till svars för det. Det är, återigen, väldigt underligt att Mäklaren väljer att "inte kommentera". De är mitt uppe i en utredning, och att svara att man inte "vill kommentera" är inget befogat svar.

När det kommer till förhandsbudet, där Mäklaren återigen begick ett misstag, finns det också saker att påpeka. Innan han tar upp detta finns det en aspekt av hela spektaklet som bör lyftas. Mäklarens kollega JK, som betraktade affären från håll, försöker skydda Mäklaren, vilket är förståeligt. De spelar trots allt i samma lag (vittnesattest från JK refereras nedan under rubriken "Utredningen", nämndens anmärkning). Men det argument mäklarfirmen lever på är att Mäklaren inte skulle vilja göra de val han påstår att hon gjort, för att hon jobbat mot provision. Alltså: ju mer pengar för lägenheten, desto mer pengar till Mäklaren. Det är enkelt att förstå. Att hela tiden påpeka att Mäklaren jobbade mot provision är dock inget vinnande argument. Han har sedan länge förstått att hon inte medvetet struntade i att meddela honom om förhandsbudet. Mäklaren begick ett misstag, vilket hennes kollega JK inte verkar (vilja) förstå. Vad detta misstag beror på är det bara Mäklaren som vet. Enligt Mäklarens och JK:s retorik kan misstag alltså inte ske, just eftersom att man inte *vill* att misstag ska ske.

Till sist vill han kommentera sista meningen i vittnesattesten från JK, att "uppenbarligen är både köpare och säljare i det här fallet i maskopi med varandra". Att påstå att han och CR är i maskopi med varandra är både allvarligt och obefogat. JK menar alltså på att han och CR begår ett allvarligt brott, och som kan leda till hårda straff, för att vinna 221 300 kr. En anmälan för förtal kommer göras mot JK.

UTREDNINGEN

NN har gett in en s.k. vittnesattest från köparen CR. I denna anges följande, med kursiveringar och fet stil enligt originalet.

"På Er begäran kan jag medge att jag givit ett förhandsbud på **3.250.000:-** på objektet med följande beskrivning: *Bostadsrätt nr XX, X-gatan i Y-köping i BRF YY.*

Budet gavs via telefon till ansvarig mäklare **Mäklaren** hos [namn på mäklarkedja]. Budet blev inte godkänt då Mäklaren påstått att säljaren (NN) inte skulle gå med på budet. Hennes svar var att säljaren hellre ville gå till öppen budgivning. Jag återkallade aldrig förhandsbudet.

Som enda budgivare på den öppna budgivningen köpte jag sedan lägenheten för **3.100.000:-**"

Mäklaren har gett in en vittnesattest från sin kollega JK med följande innehåll.

"Jag och Mäklaren besökte Säljare NN i hans lägenhet för att diskutera detaljer kring en framtida försäljning. Säljare NN gjorde klart att han inte ville sälja med förlust och till vilket pris han hade köpt bostaden för.

Mäklaren startade igång försäljningsprocessen och började genomföra förhandsvisningar, dock utan något intresse från spekulanter att lägga bud. Efter en tid frågade jag Mäklaren hur försäljningen fortskred och hon berättade då att hon precis tagit emot ett förhandsbud av köpare CR som låg betydligt högre än vad säljaren initialt hade sagt sig kunna sälja bostaden för. Jag gratulerade henne och sa att då kommer ju säljare NN bli mer än nöjd. Kort efter frågade jag igen om kontraktet nu var skrivet och då sa Mäklaren att köparen CR hade dragit tillbaka sitt bud på inrådan av sin egna mäklare som tyckt att förhandsbudet var för högt och att han hade blivit rådd att avvakta till en eventuell budgivning.

Jag vill också minnas att säljare NN i en period i processen ändrade sig och framförde olika typer av slutbud till Mäklaren som han inte kunde tänka sig att sälja bostaden mindre för, priserna var markant högre från vad som initialt sas i början av processen.

Ingen ny intressent visade sig vara intresserad av att lägga bud på bostaden. Sedermera la ändå köpare CR ett bud som nu dock var lägre än hans tidigare tillbakadragna bud och säljaren NN accepterade sedan detta bud.

Kommentar kring Mäklarens påstådda misskötsel i försäljningsprocessen:

Att Mäklaren skulle ha bettet sig ointresserad och luktat sprit på visningen ser jag som högst osannolik. Hon har visat på mycket hög arbetsmoral under hela sin anställning och skött sig exemplariskt.

Att Mäklaren som jobbar på 100% provision skulle ha nekat köpare CR att lägga ett mycket bra bud som låg flera hundra tusen över det säljare NN först hade sagt som tänkbart försäljningspris, för att sedan godkänna ett nytt sämre bud från samme köpare CR, faller ju på sin egen orimlighet. Vad skulle hennes incitament för att agera på detta vis vara?

Hade det varit så att köpare CR inte blivit slutlig köpare utan en annan spekulant till ett lägre pris så hade även jag höjt på ögonbrynen och undrar vad som hänt men i detta fallet är påståendet från säljare NN bara befängt!

Uppenbarligen är både köpare och säljare i det här fallet i maskopi med varandra.”

NÄMNDENS BEDÖMNING

Allmänt om skadestånd

För att en mäklare ska bli skadeståndsskyldig krävs dels att han eller hon uppsåtligt eller av oaktsamhet har åsidosatt någon skadeståndssanktionerad regel i fastighetsmäklarlagen, dels att det har uppkommit en ekonomisk skada, dels att det finns ett orsakssamband mellan mäklarens åsidosättande och skadan.

Kravet på orsakssamband innebär i regel att åsidosättandet ska ha varit en nödvändig betingelse för skadans uppkomst. Eller med andra ord: skadan skulle 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. 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 skönsässig bedömningsmetod användas.

Som nämnts anges i 24 § fastighetsmäklarlagen att någon nedsättning inte ska 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 försummelse, 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. Enligt förarbetena får frågan avgöras från fall till fall och som exempel på ringa åsidosättande nämns att en obligatorisk uppgift inte har tagits med i objektsbeskrivningen, se prop. 1983/84:16 s. 49.

Bedömningen i detta fall

Det är ostridigt att Mäklaren tog emot ett förhandsbud om 3 250 000 kr från den blivande köparen CR. Det förefaller också ostridigt att Mäklaren inte vidarebefordrade förhandsbudet till NN, hon har i varje fall inte invänt mot NN:s påstående att han inte fick del av budet. Mäklaren har uppgett att budet återkallades dagen efter det hade lagts, och som nämnden uppfattar det menar hon att hon därför inte var skyldig att vidarebefordra det. Nämnden konstaterar att även om det var så att budet återkallades, borde Mäklaren ha vidarebefordrat det återkallade budet till NN. Även återkallade bud ska noteras i budgivningslistan, med notering om att det återkallats. Av det följer, enligt nämndens mening, att återkallade bud även ska vidarebefordras till säljaren under budgivningens gång. En annan sak är att underlåtenhet att vidarebefordra ett återkallat bud ofta torde kunna ses som en ringa förseelse som inte medför någon rätt till nedsättning av provisionen. Det kan inte heller gärna finnas något orsakssamband mellan ett återkallat bud och en skada; en underlåtenhet att vidarebefordra ett återkallat bud kan alltså knappast leda till skadestånd.

Nästa fråga är om CR:s bud återkallades eller inte. Bevisbördan för att budet återkallades ligger på Mäklaren, bland annat för att det är svårt att bevisa att något *inte* har hänt. CR har i en vittnesattest uppgett att det inte återkallades. Bortsett från vittnesattesten från JK, som uppenbarligen bygger på andrahandsuppgifter från Mäklaren och därför har ett begränsat värde, har Mäklaren inte åberopat någon bevisning i denna del. Hon hade exempelvis kunnat ge in budgivningslistan eller andra noteringar till styrkande av att budet återkallades, men har inte gjort detta. Nämnden finner det därför visat att budet inte återkallades.

Genom att inte vidarebefordra budet från CR åsidosatte Mäklaren sina skyldigheter mot NN på ett sätt som medför rätt till nedsättning av provisionen. Nämnden anser att provisionen bör nedsättas med 7 500 kr.

NN har bevisbördan för de övriga omständigheter som han har anfört till stöd för sitt yrkande om nedsättning av provisionen. I den delen har han dock inte lyckats styrka sina påståenden.

Vad gäller den påstådda skadan noterar nämnden att förhandsbudet lades vid en tidpunkt då CR inte ens hade sett lägenheten. Ett sådant bud bör typiskt sett bedömas med stor försiktighet. Enligt nämndens mening har NN inte visat att priset skulle ha blivit högre om förhandsbudet hade vidarebefordrats. Något skadestånd kan därför inte utgå.

På nämndens vägnar:

Folke Grauers

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.