

Anmälare

NN och YY

Motpart

Mäklaren

Ombud i skadeståndsdelen:

Försäkringsjuristen Sara Kroon Strindlund

Saken

Skadestånd och nedsättning av provision

BESLUT

NN och YY har inte rätt till ersättning.

YRKANDEN M.M.

NN och YY ("makarna YY") har yrkat att Mäklaren ska betala 250 000 kr.

Mäklaren har bestridit yrkandet.

BAKGRUND

Mäklaren har haft i uppdrag att förmedla makarna YY:s fastighet ZZ. Försäljningen utmynnade i en förlust om 200 000 kr.

För sitt arbete erhöll Mäklaren en provision om 63 700 kr.

GRUNDER

Makarna YY

Av yrkandet avser 200 000 kr fastigheten och 50 000 kr möbler samt övrig inredning.

Grunden för yrkandet är att Mäklaren agerade oaktsamt vid genomgången av kostnaderna för uppförandet av fastigheten. Försäljningen resulterade därmed i en förlust om 200 000 kr som upptäcktes först vid uträkningen av reavinsten/förlusten.

Vid deras första möte överlämnade de en pärm innehållande samtliga handlingar, köpebrev och fakturor för uppförandet av fastigheten. Främst i pärmen fanns köpebrevet för tomten, 380 000 kr, eftersom detta var det allra första de betalade. De hade även, för att själv ha en klar översikt av de mindre posterna som betalades efter hand som bygget fortskred, antecknat dessa. Detta gjordes när bygget var klart och de hade allt färskt i minnet, inte med avsikt att sälja. Därefter fanns alla fakturor i kronologisk ordning.

Det bör tilläggas att de befann sig i Grekland när huset byggdes. De har varit bosatta där i 40 år och kände inte till traditionerna kring en husförsäljning i Sverige. Dessutom kom beslutet att sälja och återvända till Grekland plötsligt då de tyvärr inte trivdes i sin nya miljö. Dagen efter beslutet uppsökte de Mäklarens mäklarkontor. De förklarade för Mäklaren att de var ganska omtumlade av det plötsliga beslutet, som ju också var ett stort nederlag för dem, och att de behövde hennes hjälp så inget skulle bli fel eller glömmas bort. De förklarade också att de absolut ville få tillbaka det de spenderat på huset. Som svar på detta skrev Mäklaren i ett mejl den 23 juli följande:

"Vi sätter oss och räknar på hur mycket som ni lagt ner och så utgår vi från det när vi sätter priset. Inga bekymmer!"

Därmed anser de att Mäklaren åtagit sig att säkerställa kostnaderna för fastigheten. De noterade dock att Mäklaren visade minimalt intresse för det ekonomiska vid deras första möte, hon var mest intresserad av byggnadsmaterial och liknande.

Mäklaren insisterade att sätta 2 995 000 kr som utgångspris och sedan hoppas på budgivning. Hon påtalade dock att de "måste vara beredda att släppa huset för utgångspriset, hon hade sitt rykte att tänka på".

De var i det läget övertygade om att utgångspriset gav dem tillbaka det de spenderat. Allt utöver var för möbler, lampor, mattor, gardiner och garderober, allt nyinköpt till ett värde av cirka 120 000 kr.

Allt gick sedan i en rasande fart med fotografering och andra förberedelser. På visningsdagen blev de hårt pressade av en spekulant som gärna övertog möblemanget etc., men som förklarade att om blev det budgivning skulle denne "hoppa av". De föreslog då beloppet 3 200 000 kr, vilket spekulanten accepterade.

När de sedan möttes på mäklarkontoret för att förbereda för deklarationen, visade det sig att försäljningen gick med en förlust om 200 000 kr. Kostnaderna för huset uppgick nämligen till:

Tomten	380 000 kr
Bygget, bygg-el, fiber, lagfart, kontroller etc.	2 480 000 kr
Anläggning av trädgård	450 000 kr
Målning av garage	10 000 kr
Bortförsel av jord	8 000 kr
TOTALT	3 328 000 kr

Mäklaren medgav att hon själv blev överraskad av förlusten och gjorde följande uttalande: "När man säljer ett så pass nytt hus får man räkna med en förlust. Det är som när man säljer en nyinköpt bil."

Vid detta tillfälle kunde de inte ta till sig innebörden av detta. De förstod det som att det berodde på avdragen som gjorts. När de efter en kort tid insåg fakta blev de chockade och började försöka förstå vad som verkligen hänt. De kontaktade andra mäklare som direkt sa att utgångspriset i det eftertraktade området AA var alldeles för lågt. Efter mycket funderingar kunde de konstatera att Mäklaren inte tagit med kostnaden för tomten i sina beräkningar – om hon överhuvudtaget gjort några beräkningar.

Sammanfattningsvis anser de att en mäklare ska hjälpa till med att gå igenom de handlingar som finns. De blev aldrig uppmanade att skriva någon förteckning över sina utgifter för huset. I så fall hade de noggrant gjort en sådan. Det blev aktuellt först inför deklarationen när det var försent, när försäljningen var slutförd.

De anser att Mäklaren uttalade sig vilseledande i sitt mail den 23 juli och att hon inte tagit ansvar för konsekvenserna av detta.

Om Mäklaren kände till, vilket hon i efterhand medgett, att man kan uppföra en liknande byggnad för strax under 3 000 000 kr och de påtalat att de dessutom nyligen lagt ut 450 000 kr för anläggningen av trädgården, då borde hon insett att något inte stämde.

En viktig detalj som inte får förbises är att vid deras första möte fick de veta att det var semestertider. Mäklaren var ensam på kontoret och därmed stressad. Det dröjde inte heller länge förrän de fick veta att Mäklaren inom kort skulle lämna sin post på mäklarkontoret. Kanske är detta förklaringen till bristen på engagemang som de upplever att de drabbats av i affären.

Mäklaren

Makarna YY har uppgett att hon inte beaktade de kostnader som de haft för fastigheten. Vidare har de uppgett att detta ledde att fastigheten såldes till ett för lågt pris.

Makarna YY tillhandahöll en sammanfattning av kostnaderna och den sammanfattningen saknade information om tomtkostnaden. Misstaget att inte inkludera tomtkostnaden i sammanfattningen kan inte läggas henne till last då den tillhandahölls av makarna YY.

Som det får förstås menar makarna YY att hon ändå agerat oaktsamt då hon inte granskade eller ifrågasatte de kostnader som makarna YY presenterade genom underlaget i pärmen. Hon delar inte uppfattningen att hon på detta sätt åtog sig att säkerställa att underlaget var korrekt och komplett. Vidare kan konstateras att det hade funnits god tid för makarna YY att överväga det utgångspris som föreslogs och då även möjlighet att på egen hand säkerställa att samtliga utgifter beaktats. Hon vill framhålla att hennes värdering i första hand baserades på fastighetens marknadsvärde och att den här typen av frågor faller utanför den kontrollplikt som fastighetsmäklare har enligt fastighetsmäklarlagen.

Hon anser att det inte är visat att hon agerat på ett sätt som medför skadeståndsansvar och tillbakavisar kravet.

Beträffande kravet på nedsättning av provision gör hon gällande följande.

- Makarna YY lämnade felaktiga uppgifter om vad de hade haft för kostnader för sitt hus.

- Makarna YY fick hennes värdering och den var helt oberoende av hur mycket man har lagt ned. Det är marknadsvärdet som gäller.
- Makarna YY hade gott om tid att tänka igenom vilket pris de skulle gå ut med och accepterade utgångspriset.
- Makarna YY var nöjda med den slutgiltiga köpeskillingen.

Makarna YY har genmält:

De lämnade inga uppgifter om kostnaderna de haft för husets uppförande förutom de tre senaste utgifterna (trädgårdsanläggning, målning av garagets insida samt bortförsel av jord) då dessa fakturor inte fanns i pärmen. De fick överhuvudtaget inte i uppgift att göra detta. De överlämnade en pärm innehållande köpebrev, fakturor och samtliga uppgifter angående huset. De noterade dock att Mäklaren överraskande visade minimalt intresse för pärmens innehåll, trots uttalandet 23 juli att "vi sätter oss och räknar på hur mycket som ni har lagt ner och så utgår vi från det när vi sätter priset. Inga bekymmer!"

Marknadsvärdet för huset, förklarade Mäklaren i efterhand, var 2 995 000 kr. Varför lades inte utgifterna de haft för anläggningen av trädgården, 450 000 kr, i så fall till detta belopp? I synnerhet då de ett flertal gånger upprepade att deras krav var att få tillbaka det de lagt ut. De fick besked på att de måste vara villiga att "släppa huset för utgångspriset om det inte blir budgivning". I och med detta påpekande var de övertygade om att utgångspriset täckte utgifterna de haft. De åberopar här mäklarföretagets reklam att "fastighetsmäklaren med sin expertis och lokalkännedom ska ge en träffsäker fastighetsvärdering".

Hela förloppet tog inte mer än cirka tolv dagar och var ganska omtumlande för dem. De ansåg inte att de på något sätt borde vara skeptiska till Mäklaren kompetens. De hade trots allt anlitat det mäklarföretag som gör reklam att de har Sveriges nöjdaste kunder, inte någon tvivelaktig mäklarbyrå.

De var vid försäljningstillfället nöjda med den slutgiltiga köpeskillingen då de till och med trodde de gjort en liten vinst. Förlusten upptäcktes nämligen inte förrän vid mötet på Mäklarens kontor då uträkningen för realisationsvinsten/förlusten gjordes. Mäklaren medgav då att hon själv blev överraskad av resultatet, men gjorde vid senare tillfälle märkliga uttalanden att "man får räkna med en förlust när man säljer ett så pass nytt hus, det är som när man säljer en ny bil".

De önskar att det tas med utredningen att Mäklaren kort efter slutade som mäklare på det aktuella mäklarföretaget. De är övertygade om att detta är anledningen till

att deras ärende har stressats på för att få in ett sista arvode som de dessutom ifrågasätter.

Mäklaren tillhandahöll ingen sammanfattning av de aktuella kostnaderna för uppförandet av fastigheten av dem, då de inte blev uppmanade att överlämna en sådan. De hade inte förberett sig på något sätt inför deras första möte med Mäklaren då de antog att tillvägagångssättet vid en fastighetsförsäljning skiljer sig åt mellan olika länder och de väntade på mäklarens instruktioner. De överlämnade endast pärmen med allt dess innehåll i samband med fastighetens uppförande och väntade förgäves på att Mäklaren skulle intressera sig för den ekonomiska delen.

Mäklaren uppger vidare att deras ärende faller utanför den kontrollplikt som en fastighetsmäklare har enligt fastighetsmäklarlagen. Då kan de inte acceptera att fastighetsmäklaren gör uttalanden som ger ett helt annat intryck.

De nyligen att i en fastighetsmäklares uppgifter ingår att förhöra sig om säljarens förväntningar, till exempel om priset. De förklarade klart och tydligt att deras krav var att få tillbaka det de lagt ut, och fick löfte om att de skulle utgå från det. En mäklare ska också värdera bostaden till ett marknadsvärde som är korrekt. Om marknadsvärdet för deras bostad låg strax under 3 000 000 kr, (trädgårdsanläggning ingår alltså inte i detta belopp), så som Mäklaren uppgett i efterhand, får väl ändå kostnaden för trädgårdsanläggningen läggas till, då de klagade på detta för henne. En mäklare ska också vara tydlig med vad säljaren vill få ut av försäljningen.

Med facit i hand anser de att Mäklaren inte har skött sina uppgifter på ett korrekt sätt då hon inte bemödade sig om att gå igenom befintligt material. För de kan väl inte tänka sig att de förväntades efterskänka kostnaden för trädgårdsanläggningen, 450 000 kr, då de fick besked om att de måste vara beredda på att släppa huset för utgångspriset, som alltså inte var korrekt.

Det är förvånande att en av flera märkliga kommentarer som de tidigare nämnt från Mäklaren när affären var avslutad var, förutom att beklaga att de inte var nöjda, att "vi ändå lyckades rädda en hel del".

Mäklaren har genmält:

Hon motsätter sig ännu en gång det krav som makarna YY har gentemot henne.

YY visade henne en handskreven sammanställning på vilka kostnader de hade haft. Summan bekräftade hon även senare i mejl.

Marknadsvärdet som hon satte var rimligt för huset och makarna YY fick gott om tid på sig att tänka igenom utgångspriset innan förmedlingsuppdrag tecknades.

Hon anser inte att arvodet ska sänkas då hon inte har utfört arbetet felaktigt.

Makarna YY har genmält:

De känner att de måste kommentera Mäklarens synpunkter en sista gång innan beslut fattas.

De började sitt samarbete med Mäklaren med att förklara sin bakgrund, att beslutet att sälja hade kommit plötsligt, att de inte kände till hur en fastighetsförsäljning går till i Sverige, att de verkligen behövde hennes hjälp så inget skulle bli fel.

Det som beskrivs som "en handskreven sammanställning på kostnaderna" var, som de tidigare nämnt, absolut ingen sammanfattning med avsikt att sälja. Det var anteckningar som satt främst i pärmen över de mindre posterna vars fakturor fanns i kronologisk ordning senare i pärmen.

Då Mäklaren inte visade något intresse för pärmen överhuvudtaget, öppnade de vid det första mötet pärmen med orden "vi har lite anteckningar här" för att på så sätt försöka få hennes uppmärksamhet för det ekonomiska, så de tillsammans kunde börja gå igenom de olika utgifter de haft för husets uppförande. Så uppfattade de skulle ske med svaret de fick den 23 juli: "Vi sätter oss och räknar på hur mycket som ni lagt ner och så utgår från det när vi sätter priset. Inga bekymmer!" De ser inte hur det kan tydas på något annat sätt än så. De har ett minne att Mäklaren sneglade på anteckningarna, inte mer än så. Sedan gick hon över till att ställa frågor om materialen huset var byggt av.

Hade de fått i uppgift att göra en sammanfattning, hade de gjort en noggrann sådan. Lika noggrann som de skötte allt det ekonomiska under tiden huset byggdes. Innan sista fakturan till entreprenören betalades, gjorde de en noggrann genomgång av alla små ändringar som gjorts, tillval av dem och ändringar från entreprenören. Då upptäckte de ett fel konsulten BJ gjort på drygt 7 000 kr till deras nackdel som entreprenören omedelbart justerade.

De kan inte få fram något mejl där de bekräftar summan som Mäklaren påstår. Skulle det finnas var ju ändå inte förlusten upptäckt då. Däremot flera mejl där de gång på gång förklarar att deras krav är att få tillbaka det de lagt ut.

Marknadsvärdet var inte rimligt, vilket de även fått besked på från annan mäklare i efterhand. Det bevisas av förlusten. Marknadsvärdet är rimligt för huset samt tomten, inte med anlagd trädgård med plattläggning, gräsmatta, murar och staket.

De anser att försäljningen gick väldigt snabbt. De hade förtroende för Mäklaren och hade ingen anledning att på något sätt vara skeptiska då de hade endast goda erfarenheter av hennes franchisegivare som de var övertygade att Mäklaren arbetade för. Redan dagen efter deras första möte ringde Mäklaren och meddelade att det redan fanns en spekulant.

De vill också tillägga att deras spontana reaktion då förlusten uppdagades, då de befann sig i chocktillstånd och la skulden på sig själva, tänkte att det är bara att acceptera förlusten. Först efter en tid, när de förhörde sig med annan mäklare och andra personer som har erfarenhet av fastighetsförsäljning i Sverige, beslutade de sig för att agera.

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.

Det är normalt uppdragsgivaren som 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.

Bedömningen i detta fall

Det förefaller vara ostridigt att Mäklaren fick i uppdrag att beräkna vilket försäljningspris som behövde uppnås för att makarna YY inte skulle göra en förlust på fastighetsaffären. Mäklaren har i varje fall inte förnekat makarna YY påstående att hon fick ett sådant uppdrag.

Parterna är vidare ense om att Mäklarens beräkning inte kom att inkludera anskaffningskostnaden för tomten. De är däremot oense om anledningen till detta, om det var på grund av att kostnaden inte fanns med i det material som makarna YY tillhandahöll eller om det var för att Mäklaren missade att ta med den posten i beräkningen. Mot Mäklarens förnekande har makarna YY i och för sig inte visat att de tillhandahöll uppgiften om anskaffningskostnaden för tomten. Nämnden anser dock att det hade ålegat Mäklaren att särskilt efterfråga detta; en fastighetsägare har ju normalt haft en anskaffningskostnad för tomten. Mäklaren har därmed åsidosatt sina skyldigheter som mäklare.

Makarna YY har inte visat att de lidit någon ekonomisk skada på grund av den felaktiga beräkningen – de har inte ens påstått att de skulle ha agerat på annat sätt, och att deras ekonomiska situation hade varit en annan, om beräkningen hade utförts korrekt. Något skadestånd kan därför inte utgå.

Eftersom makarna YY som nämnts inte har påstått att händelseförloppet skulle ha utspelat sig på något annat sätt om beräkningen hade utförts korrekt, kan beräkningen knappast haft någon större betydelse. Mäklaren åsidosättande av sina skyldigheter bör därför ses som en ringa förseelse och inte medföra någon nedsättning av provisionen.

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.