

Anmälare

NN och YY

Motpart

Mäklaren

Ombud:

Förbundsjuristen Mats Sjöquist

Saken

Skadestånd, nedsättning av provision

BESLUT

NN och YY har inte rätt till ersättning.

YRKANDE M.M.

NN och YY har yrkat att Mäklaren ska betala 139 000 kr.

Mäklaren har bestridit yrkandet och inte vitsordat något belopp som skäligt.

BAKGRUND

Genom köpekontrakt den 23 mars 2018 överlät NN och YY ("NN-YY") lägenheten nr 4303 i Brf XX för 3 350 000 kr. Affären förmedlades av fastighetsmäklaren Mäklaren.

GRUNDER

NN-YY

Fredagen den 23 mars, precis efter att de hade skrivit på köpekontraktet, blev de kontaktade av ett par som berättade att de hade varit på visningen. Paret hade lämnat sina telefonnummer till Mäklaren och sagt att de var intresserade.

Paret har skrivit följande till dem.

”Det jag ville informera om var att på visningen var det ingen som tog våra kontaktuppgifter. Vi fick be om att lämna telefonnummer och fick själva skriva upp det på ett papper. På måndag eller tisdag när ingen hade ringt oss ringde AA till mäklaren och sa att vi var intresserade av lägenheten och att vi ville bli kontaktade innan den blev såld så att vi fick en chans att lägga ett bud. Idag när vi ringer honom för att lägga ett bud berättar han att lägenheten redan är såld.”

När de fick veta detta kontaktade de Mäklaren och försökte reda ut saken. Mäklaren sa att han kunde ha glömt detta; han hade väldigt mycket att göra och han kunde ha missat detta. De diskuterade länge fram och tillbaka. Det de kom fram till var att mäklarkedjans ZZ skulle prata med dem så de kunde lösa detta på bästa sätt.

De pratade med ZZ som sa att det var upp till Mäklaren. Han var bara där för att lyssna. Efter detta ville Mäklaren att de skulle skriva ett mejl till honom och berätta om sitt skadeståndskrav. Det gjorde de.

Efter detta kom Mäklaren med helt andra förklaringar. Det var nu parets fel som inte hade kontaktat honom och det var två mäklare på visningen. Angående påståendet om två mäklare har de två vittnen som säger att den andra mäklaren kom körandes till adressen när visningen var klar.

Här nedan är svaret som Mäklaren fick från dem när de hade pratat med paret:

”Du skriver: Jag sökte då kunderna inkl budgivarna som visat intresse gällande bostaden för att försöka få in högre bud. Du ringde inte till ALLA intresserade. Du tog inte ens deras kontaktuppgifter på visningsdagen.

Du ringde aldrig till AA som var intresserade på Tisdagen 20/3 som du har påstått. Det här paret ringde själva till dig när de inte blev kontaktade på Måndagen och Tisdagen.

När paret ringde till dig efter avslutad affär 23/3 och frågade dig om du kom ihåg att du hade lovat de att ringa innan kontraktsskrivning så svarade du JA att du kom ihåg. Men du ringde inte varken innan eller efter avslutad budgivning. Du verkar ha gissat

att det var "osannolikt" att de skulle lägga ett bud. Du hade LOVAT dem att ringa innan avtalsskrivning. Även vi säljare inte fick någon info om att det finns ytterligare en som är intresserad, inte heller när vi frågade dig flera ggr om det finns några andra som är intresserade.

Du skriver: Det är lätt att säga i efterhand att de var beredda att lägga bud när man inte behöver stå för det. Vi tycker att det är lätt att säga att de inte var beredda att lägga bud. De hade gjort det om de hade fått chansen. De var fortfarande intresserade efter kontraktsskrivningen. Du till och med beklagade dig när JAG pratade med dig i telefon och höll med att du gjorde fel och att du var upptagen och hade mycket att göra men här nedan kommer du med bortförklaringar."

Under hela veckan kontaktade de Mäklaren flera gånger och frågade om någon annan var intresserad. Mäklaren sa nej och hänvisade till att marknaden inte såg så bra ut etc. Varför fick de ingen information om att det kunde finnas en som kunde vara intresserad?

De känner sig lurade och besvikna. De hade kunnat sälja sin lägenhet till ett mycket bättre pris, för paret var väldigt intresserade. Det handlar inte om pengar. Det handlar om förtroende, ansvar och god mäklarsed. En av dem har även fått en resa helt förstörd på grund av den stress och oro som denne kände på grund av detta. Mäklaren har erbjudit 10 000kr i goodwill-ersättning. De har inte accepterat detta. De behöver inga pengar i goodwill-ersättning.

Mäklaren gjorde inte det han har blivit anlitad för, nämligen att sälja deras lägenhet till det högsta möjliga priset. Han följde inte god mäklarsed och utförde inte sitt uppdrag med omsorg.

De har värderat sin lägenhet och med största säkerhet hade de fått mycket mer än 3 350 000, för det par som var intresserade hade kunnat tänka sig att lägga på ganska bra. Paret är fortfarande intresserat. Värderingen är 3 450 000 kr. De kräver ett belopp mitt emellan köpeskillingen och värderingen, 50 000 kr.

Förstörd resa: 30 000 kr. En av dem hade tagit semester i tre veckor för att resa till Iran.

Skadat förtroende och dålig hantering av hela uppdraget plus att Mäklaren meddelade köparna, som var från Kina och precis hade kommit till Sverige, att köparna inte fick prata med dem för det var inte lagligt. De kräver 20 000 kr för psykisk stress och förlorad inkomst och alla timmar de har lagt på detta.

Det de kräver är enbart inte på grund av ekonomisk förlust. De tycker att detta är riktigt allvarligt och det borde svida lite så att Mäklaren inte gör detta igen.

Ingen provision bör betalas till Mäklaren. Provisionen uppgick till 39 000 kr.

De vill lägga till att de har bett Mäklaren flera gånger, senast den 16 april 2018, att skicka det papper han hade där besökarna på visningen skrev ner sina namn och kontaktuppgifter. Mäklaren svarade att han skulle ordna detta, men det har han inte gjort.

Mäklaren

Han anser inte att han i något avseende skulle ha agerat oaktsamt eller i strid mot god mäklarsed. Han har i allt sökt tillvarata både köparens samt säljarens berättigade intressen i samband med förmedlingen. Denna hänsyn och omtanke har även gällt samtliga intressenter.

Han förnekar även att han skulle ha orsakat någon som helst ekonomisk skada för NN-YY i samband med förmedlingen. Det föreligger inte heller någon grund för att nedsätta hans avtalade förmedlingsarvode.

Han har tidigare förmedlat en lägenhet på NN-YYs uppdrag med gott resultat och under ett bra samarbete.

Den 1 mars 2018 tecknades förmedlingsuppdrag gällande den aktuella bostadsrättslägenheten och han påbörjade därefter förmedlingen till ett begärt pris om 3 390 000 kr. NN-YY hade själva förvärvat bostadsrätten i januari 2018 för 3 250 000 kr och hade ångat sitt köp och önskade avflytta från denna bostadsrättslägenhet skyndsamt och hitta ett mer lämpligt boende,

Den 8 mars 2018 förevisade han lägenheten för tre spekulanter. En av spekulanterna lade ett bud om 3 300 000 kr med villkor om att omedelbart teckna köpekontrakt, vilket NN-YY tackade nej till.

Lägenheten kom därefter även att förevisas vid en allmän visning den 18 mars 2018 och det fanns ett antal spekulanter som var intresserade.

Efter en allmän visning den 19 mars 2018 hade han kontakt med intressenterna som varit på visningen. Tre intressenter lade bud och samtliga bud sms:ades ut till de kunder som visat intresse för bostadsrättslägenheten.

Den 20 mars 2018 tog han emot ett bud om 3 350 000 kr som slutligen blev det bud som sedermera ledde till överlåtelseavtal som tecknades den 23 mars 2018.

I samband med den allmänna visningen hade spekulanten AA anmält sitt intresse för lägenheten och AA fick del av sms-bud under måndagen samt tisdagen veckan efter, det vill säga den 19 och 20 mars 2018.

Under tisdagen den 21 mars 2018 hade han även telefonkontakt med AA som lät meddela att hon var i färd med att själv sälja sin dåvarande bostad men att intresset för denna var svagt och att det med stor sannolikhet skulle ta lång tid att sälja den och därefter kunna lägga något bud på NN-YY lägenhet.

Det är korrekt att AA framförde önskemål om att han skulle ta en kontakt med henne för att senare efterhöra om hon sålt sin bostad och om hon var beredd att lägga bud på NN-YYs lägenhet. Han förnekar att han skulle ha utlovat någon sådan uppsökande kontakt till AA utan han lät meddela att de skulle hålla kontakten och att AA skulle höra av sig till honom så snabbt som hon kunde när hon sålt sin dåvarande bostad samt ville lägga bud. Med andra ord har han inte utlovat någon återkoppling till AA på det sättet som NN-YY synes göra gällande. Det får anses som både rimligt och mest naturligt att ansvaret för framtida kontakt för eventuella bud bör ligga hos spekulanten och inte hos fastighetsmäklaren.

AA har således inte blivit lovad att kontakt skulle tas med henne inför ett kommande avtalstecknande gällande den aktuella bostadsrättslägenheten. Påståendet är felaktigt. I själva verket har det ålegat AA att ta en kontakt med honom för att eventuellt lägga bud på lägenheten. AA har i denna del missuppfattat honom. AA tog kontakt med honom först efter det att överlåtelseavtalet hade undertecknats på morgonen den 23 mars 2018.

Han vill samtidigt framföra att AA blev uppmanad att lämna kontaktuppgifterna i en särskild handling som fanns framlagd vid visningen, vilket också skedde. Han har svårt att se att detta förfarande är felaktigt eller har lett till påstådd skada. Det samma gäller även vem av honom och AA som tog kontakten den 21 mars 2018.

Han ifrågasätter vidare om det föreligger någon ekonomisk skada överhuvudtaget.

UTREDNINGEN

NN-YY har lämnat synpunkter på den inlägga från Mäklaren som refererats ovan.

I ett mejl den 23 mars 2018, alltså dagen för köpekontraktet, skrev BB, sambo till AA, följande till YY.

”Tack för samtalet nyss. Det jag ville informera om var att på visningen var det ingen som tog våra kontaktuppgifter. Vi fick be om att lämna telefonnummer och fick själva skriva upp det på ett papper. På måndag eller tisdag när ingen hade ringt oss ringde min sambo AA till mäklaren och sa att vi var intresserade av lägenheten och att vi ville bli kontaktade innan den blev såld så att vi fick en chans att lägga ett bud. Idag när vi ringer honom för att lägga ett bud berättar han att lägenheten redan är såld.”

I ett mejl den 17 april 2018 skrev BB följande till YY.

”Det mesta stämmer, men jag vet inte vad som menas med detta: ”jag skulle kontakta henne när budgivning var avslutad”. Mäklaren hade lovat att kontakta oss INNAN avtalskrivning. När vi frågade honom fredag 23/3 om han kom ihåg att han lovat att kontakta oss innan budgivningen var avslutad svarade han ”ja”. Han kontaktade oss aldrig som utlovat, varken innan eller efter avslutad budgivning. Istället verkar han ha gissat att det var ”osannolikt” att vi skulle lägga ett bud.

Det står också ”på tisdag sökte jag kunderna som var intresserade”. Vi blev aldrig tillfrågade om kontaktuppgifter på visningen och vi blev aldrig kontaktade efter visningen. Det var vi som ringde Mäklaren på tisdagen eftersom vi inte fått något samtal, förutom sms om att bud hade inkommit.”

I ett mejl den 5 april 2018 skrev Mäklaren bland annat följande till NN.

”Jag beklagar att ni är missnöjda, därav mitt erbjudande att efterskänka min lön i goodwill för utfört uppdrag. [...] Mitt erbjudande kvarstår, alternativt kan ni ta detta vidare och pröva det rättsligt.”

NÄMNDENS BEDÖMNING

Allmänt om skadestånd

För att en mäklare ska bli skadeståndsskyldig krävs dels att mäklaren uppsåtligt eller av oaktsamhet har åsidosatt någon bestämmelse 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 riktigt.

Det är normalt den skadelidande som måste kunna bevisa samtliga dessa omständigheter: uppsåt eller oaktsamhet, orsakssamband och skada. Orsakssambandet behöver 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.

Har Mäklaren åsidosatt sina skyldigheter mot NN-YY?

Mäklaren har förnekat att han lovade att återkomma till AA innan köpekontrakt undertecknades. Mot Mäklarens förnekande har NN-YY inte visat att Mäklaren lovade AA detta.

Det är däremot utrett att AA bad Mäklaren att återkomma till henne innan köpekontrakt undertecknades, men att han inte gjorde det. Nämnden anser att Mäklaren antingen borde ha återkopplat till AA enligt hennes önskemål, alternativt borde han ha vidarebefordrat önskemålet till NN-YY och bett om deras instruktioner. En mäklare ska redovisa alla spekulanter till säljaren, se prop. 1994/95:14 s. 46, och AA får anses ha varit en spekulant. Mäklaren gjorde alltså fel, och agerade oaktsamt, när han inte redovisade AA till NN-YY.

Mäklarens fel hade betydelse för kundanskaffningen och sådana fel medför ofta rätt till nedsättning av provisionen. Det är emellertid utrett att AA och hennes sambo väntade på att sälja sin egen lägenhet innan de kunde lägga bud. Vidare har Mäklaren uppgett att han uppmanade AA att kontakta honom så fort lägenheten var såld och det är ostridigt att de var i kontakt med varandra under onsdagen den 21 mars. Vid sådana förhållanden anser nämnden att förseelsen var ringa och inte ska medföra någon nedsättning av provisionen.

Har NN-YY visat att de lidit någon ekonomisk skada?

Det anses att skadestånd enligt fastighetsmäklarlagen endast kan utgå för ekonomiska skador, se prop. 1983/84:16 s. 42. Någon ersättning för ideella skador som förstörd resa och psykisk stress kan inte utgå. Inte heller har NN-YY visat att Mäklarens misstag skulle ha orsakat dem några kostnader för nedlagd tid.

När det gäller den del av den påstådda skadan som avser lägre köpeskillning gör nämnden följande bedömning. BB har i ett mejl uppgett att han och hans sambo AA var beredda att lägga ett bud samma dag som köpekontraktet undertecknades. Under förutsättning dels att BBs uppgift är riktig, dels att NN-YY hade instruerat Mäklaren att kontakta AA om hon hade redovisats till dem, är det möjligt att köpeskillningen skulle ha blivit högre än den blev om Mäklaren hade agerat aktsamt. Inom ramen för nämndens skriftliga handläggning – nämnden har inte möjlighet att uppta muntlig bevisning – är detta emellertid inte visat. Inte heller denna del av skadeståndsyrkandet kan därför 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.

