

**Anmälare**

NN

**Motpart**

Mäklaren

*Ombud i skadeståndsdelen:*

Försäkringsjuristen Sara Kroon Strindlund

**Saken**

Skadestånd och nedsättning av provision

---

**BESLUT**

Mäklaren rekommenderas att betala 68 750 kr till NN.

---

**YRKANDE M.M.**

NN har yrkat att Mäklaren ska betala 387 500 kr. Av beloppet avser 250 000 kr skadestånd och resterande 137 500 kr nedsättning av provision.

Mäklaren har bestridit yrkandet.

**BAKGRUND**

Genom köpekontrakt den 9 december 2015 överlät NN lägenheten nr 11/1501 i Brf Nejlikan 32 för 9 050 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren. För sitt arbete fick Mäklaren en provision om 137 500 kr.

NN har gjort gällande att Mäklaren flera olika avseenden misskötte sitt förmedlingsuppdrag och att detta orsakade henne skada i form av en lägre köpeskilling. Ärendet handlar främst om en budgivare, i beslutet kallad Budgivare C, som hade sms-kontakt med Mäklaren på kontraktsdagen. Innan köpekontrakt skrevs med en annan budgivare, inkom Budgivare C med ett högre bud via sms som Mäklaren inte uppmärksammade.

## GRUNDER

Nämnden anmärker att NN tidigare, innan hon gav in sin anmälan till FRN, mottog ett brev från Mäklarens ansvarsförsäkringsbolag, där försäkringsbolaget avvisade hennes krav. I FRN har Mäklaren i skadeståndsdelen hänvisat till det tidigare brevet från försäkringsbolaget. Av det skälet framstår det som att NN i refererat nedan föregriper och kommenterar de invändningar som Mäklaren, genom sin hänvisning till försäkringsbolagets brev, framfört i FRN.

## NN

Hon anlätade Mäklaren för att han skulle hjälpa henne med försäljningen av hennes bostadsrätt i centrala Stockholm. Ett uppdragsavtal tecknades den 17 november 2015. Mäklaren påbörjade strax därefter uppdraget genom fotografering, annonsering osv. Visningar ägde rum i början av december. Budgivningen påbörjades den 7 december och köpekontrakt med en av spekulanterna skrevs den 9 december.

Efter hand uppdagades många fel och brister i Mäklarens agerande. Särskilt allvarlig var hans försumliga hantering av budgivningsprocessen.

Hennes anmärkningar mot Mäklarens agerande kan sammanfattas enligt följande:

- Han informerade henne inte om samtliga inkomna bud.
- Han tog inte med samtliga bud i budgivningslistan.
- Han informerade inte intressenterna om att budgivningen var på väg att avslutas.
- Han dödade budgivningen i förtid och förmedlade försäljning av hennes lägenhet under marknadspris.

Mäklaren gjorde vidare fel och misstag genom hela processen, till exempel:

- För sen publicering av annonsen på Hemnet.
- Annonsen låg markerad med "borttagen före visning" under visningsveckan vilket vilseledde intressenter att tro att lägenheten inte fanns på marknaden längre och information om visningstider, objektbeskrivning m.m. visades inte.
- Bristfällig och illa skriven objektbeskrivning.
- Slarvigt och ofullständigt prospekt.
- Han åkte iväg på semester till Paris när de skulle ha förhandsvisningar, utan att säga något till henne.
- Han diskuterade aldrig inflyttningsdatum med henne och lovade köparna inflytt innan hon flyttat ut.
- Han lade sin tid på mängder med möten som han prioriterade framför uppdraget hon hade gett honom i stort förtroende. Inte minst den 9 december trodde hon att Mäklaren uttömt alla möjligheter och gjort allt han kunnat för att stimulera budgivningen och maximera försäljningspriset, innan han ringde henne och meddelade att budgivningen var över. I efterhand fick hon till sin besvikelse höra att han istället suttit i ett långt möte den dagen och bevisligen inte ägnat sin tid åt att kontakta intressentlistan etc.
- Till försäkringsbolaget har Mäklaren lämnat osanna uppgifter och påstått att de samlades i "kontraktssrummet" efter ankomst. Detta stämmer inte. De blivande köparna och hon fick sitta och vänta i sittmöblerna innanför ytterdörren fram till 19.25-19.30 på att Mäklaren skulle bli färdig med det han höll på med vid sin dator. Det dröjde fram till cirka 19.30 tills avtalsutkasterna var klara. Mäklaren kom då och hämtade dem i entrén och de gick in i mötesrummet tillsammans för att läsa igenom avtalsutkasterna och påbörja kontraktsskrivning. Något möte "vid sittande bord" påbörjades alltså inte förrän vid cirka 19.30.
- I mäklarjournalen har Mäklaren lämnat osanna uppgifter, bland annat har han påstått att han "skickat förhandsförslag på köpehandlingar till säljare och köpare för påseende och eventuella synpunkter inför underskrift av köpehandlingarna". Några avtal i förväg skickade han inte och avtalshandlingarna var inte heller framtagna i förväg innan vi sågs, utan dem tog han fram medan köparna och hon satt och väntade i entrén.

Hon lämnar nedan en redogörelse för händelseförloppet i samband med kontraktsskrivningen (redogörelsen är i kursiv stil, nämndens anmärkning).

*”Vid lunchtid 9/12 är det två budgivare kvar, som vi kan kalla budgivare A och B. Information om bud på 8 925 000 kr från budgivare A kommer via SMS kl. 13.52. Kl. 15.30 hör Mäklaren av sig för att berätta att han har en visning kl. 17.30 för en ny spekulant, ett par. Kl. 17.10 kommer SMS om bud på 8 975 000 kr från budgivare B. Kl. 18.08 kommer två SMS samtidigt om bud på 9 050 000 kr från budgivare B och 9 000 000 kr från budgivare A. Omkring kl. 18.15 ringer Mäklaren henne och säger ”Nu är det över. Budgivningen är slut. Kom till kontoret kl. 19 så skriver vi kontrakt.” Han berättar också att han lovat köparna tillträde i slutet av januari. Utan att överhuvudtaget ha diskuterat tillträdesdatum med henne. Och trots att han visste att hon inte hade tillträde till sin nästa bostad förrän 15/2. Hon blir oerhört förvånad över detta men Mäklaren tycker att detta kan de diskutera vid mötet när de ses. Hon känner sig pressad av den korta ledtiden, det är mindre än 45 min till kl. 19, det är svårt för henne att hinna från Kungsholmen till kontoret och ber att de ska ta mötet kl. 20 istället. Men det vill inte Mäklaren gå med på. Hon kastar sig då iväg hals över huvud utan att hinna äta middagen som stod framdukad och hinner till kontoret runt kl. 19. Köparna är redan där. De samtalar en stund. Frågan om tillträdesdatum kommer upp och hon tittar på Mäklaren då hon förväntar sig att han ska navigera dem igenom denna känsliga fråga där han lovat köparna tillträdesdatum FÖRE hon flyttat ut. Mäklaren tiger, han bidrar inte över huvud taget till konversationen. Istället får hon ta an uppgiften att förhandla fram ett nytt datum. Köparna blir givetvis förvånade då hon berättar att hon inte kan redan i slutet av januari, att hon inte har tillträde till sin nya bostad förrän 15/2. Hennes önskan hade varit att flytta ut runt månadsskiftet februari/mars. Hon föreslår 17/2 som en kompromiss vilket är det tidigaste möjligaste datumet för henne, för att hinna med tillträde för hennes nya bostad, flytt och flyttstädning.*

*Mäklaren går sedan och sätter sig vid sin arbetsplats med dator och mobil för att ta fram avtalen. Köparna och hon pratar under tiden. Hon får veta att de är enormt lättade över att ha hittat den här lägenheten, de har letat under en längre tid. Detta var den sista stora visningshelgen innan jul. Deras gamla bostad är redan såld och de måste flytta ut den 15/1. ”Om vi inte hade köpt den här lägenheten hade vi fått tälta”, säger de. De berättar också att detta var en av få lägenheter som de hade tyckt om båda två. De hade verkligen velat vinna budgivningen. Hon förstod i mötet med dem att de var ytterst seriösa spekulanter som verkligen var angelägna om att få köpa lägenheten. Runt 19.25-19.30 kommer Mäklaren tillbaka till dem och de går in i konferensrummet. Avtalen för försäljningen går igenom och skrivs under runt 19.40-19.45. Runt 19.55 lämnar de kontoret. Mäklaren och hon går tillsammans mot Odenplan och Mäklaren berättar nöjt om*

sitt arvode på 145 000 kr. Strax före kl. 20 hinner han in på Åhléns där han hade ett ärende att göra och de skils åt.

Senare på kvällen hemma ringer en kvinna till henne som är mycket upprörd över att hennes bud inte tagits emot. Hon, kvinnan, har pratat med Mäklaren på telefon och förvånat fått veta att lägenheten har sålts utan att hon ens blivit kontaktad. Hon, NN, blir oerhört förvånad över samtalet, förstår inte vad som hänt. Hon ringer Mäklaren för att få en förklaring. Mäklaren kallar kvinnan som ringde för "en dålig förlorare" och förklarar att ibland ångrar sig folk när de undviker att höja sitt bud och vill ge sig in i budgivningen på nytt, efter att det är för sent. Hon accepterar hans förklaring. Det är sent och hon lägger sig mycket trött efter en lång dag. Men något känns konstigt när hon vaknar nästa dag, något stämmer inte överens. Kvinnan som ringde henne kvällen innan, budgivare C, och hon har åter kontakt. Budgivare C undrar om det får gå till så här. Kan en mäklare göra så här? Går köpet att häva? Hon får veta mer ingående om hur det gått till. Budgivare C och hennes man har varit på två av visningarna och de har ställt många frågor, varav senaste gången var på onsdag förmiddag 9/12, det vill säga samma dag som avtalet skrevs. De var ytterst intresserade av att köpa lägenheten. De hade letat länge efter en stor trea i denna storlek, sekelskiftesstil, i närheten av Odenplan, med balkong, hiss och som låg högst upp i huset. Hennes lägenhet mötte alla punkterna på kravlistan. Budgivare C upprepade att deras bud låg fast och gjorde detta vid fler tillfällen senare.

Hon pratade med några olika kunniga personer inom fastighetsmäklarbranschen och samtliga bedömer att så här ska det inte gå till. En mäklare är skyldig att framföra samtliga bud som kommer in till säljaren. En budgivningsprocess är inte avslutad förrän köpeavtalet är påskrivet. I detta fall kom budet in kl. 19.02 och köpeavtalet skrevs på någon gång mellan 19.40-19.45 uppskattningsvis. Allvarligt, och helt avgörande för utfallet i detta fall, är att mäklaren inte brydde sig om att kontakta intressenterna på intresselistan när budgivningen började gå emot sitt slut. Han vare sig informerade om att budgivningen var på väg att avslutas eller ringde upp de intressenter som visat tydligt intresse. Under tiden då hon själv var spekulant på visningar inför köpet av sin nya bostad blev hon uppringd av många mäklare som ville informera om att budgivningen var inne i sitt slutskede och ge henne en chans att inkomma med bud om hon var intresserad. Detta skedde utan hon gjort något annat än att ha skrivit upp sitt mobilnummer på intresselistan, utan att ha visat något aktivt intresse för objektet. Budgivare C däremot hade visat tydligt intresse, kommit på flera visningar, ställt många frågor osv. Att inte mäklaren ringer upp dem i slutskedet för att förhöra sig om bud är

*grovt försumligt. När mäklaren ringde henne och sa att "Nu är det över", nu finns det inga fler budgivare, litade hon fullständigt på att han har gjort ett uttömmande jobb och bearbetat de intressenter han hade. Att det inte finns något mer att hämta och att detta är ett marknadspris. Men det visar sig ju senare tyvärr att p g a mäklarens försumlighet så har hon sålt sin lägenhet till under marknadspris, dvs under vad marknaden var villig att betala, och detta beror uteslutande på hans agerande. Detta är uteslutande Mäklarens ansvar. Övriga parter har inte gjort något fel. Budgivarna A och B har inkommit med sina bud utan fördröjning och det var normala steg som 50 000 kr i taget. Budgivare C valde en mer avvaktande strategi, men visade aktivt intresse genom att komma på visningar och att ställa frågor. Budgivare C kunde först inte tro att det vara sant att lägenheten redan var såld "Vaaa... såldes den på den nivån?!" De hade uppenbarligen trott att den skulle gå betydligt högre och känt sig helt lugna med att påbörja budgivningen på nivån 9 100 000 kr. Både köparen och hon skrev på avtalet i god tro, ovetandes om att budgivningen inte fullföljts på ett korrekt sätt utan stoppats i förtid av mäklaren. När situationen klarnade för henne, undersökte hon möjligheten att häva avtalet och låta budgivningen få fortsätta mellan intressenterna. Så som borde ha skett om inte mäklaren hade agerat försumligt. Det hade varit det mest rättvisa förfarandet. Då hade den av budgivarna som var villig att lägga det högsta budet fått köpa lägenheten. Kanske hade det blivit budgivare B, kanske budgivare C, eller någon av de andra intressenterna på listan. Det enda som är säkert är att det vinnande budet hade blivit högre, minst 50 000 kr högre, och mycket troligt hade det blivit flera hundratusen kronor högre. Tyvärr visade sig detta inte vara en möjlighet, om hon hade brutit ingånget avtal hade hon blivit ansvarig gentemot köparen, som ju inte hade gjort något fel. Det som gjorde henne så besviken är att mäklaren sumpade detta guldläge han satt på, där han kunde skapat en budgivning mellan två synnerligen intresserade, seriösa och köpstarka spekulanter. Som det nu blev kom aldrig spekulant C ens in i budgivningen."*

Bud på 9 100 000 kr inkom innan avtal skrevs på 9 050 000 kr. Mäklaren har orsakat henne ekonomisk skada genom att inte förmedla inkomna bud som var högre än 9 050 000 kr. För att beräkna den ekonomiska skadan har hon kontaktat både budgivare C, som lämnade budet på 9 100 000 kr, och budgivare B som köpte lägenheten för 9 050 000 kr.

Hon har av budgivare C fått utskrifter från den mobiltelefon dit Mäklaren skickade besked om budgivningen och där det bud som budgivare C lämnade framgår. Hon har också fått ett mejl av budgivare C med hennes berättelse om budgiv-

ningen. Det framgår att budgivare C var beredd att betala upp till 9 500 000 kr för lägenheten.

Budgivare B var också beredd att lämna ett högre bud än det som denne fick köpa lägenheten för. Budgivare B har uppgett att de var beredda att betala 9 300 000 kr för lägenheten.

Av ovan framgår att skadan uppgår till 250 000 kr eller mer. Om Mäklaren hade låtit budgivningen fortsätta, som hans uppgift var, hade budgivare B (köparen) varit beredd att lägga bud upp till 9 300 000 kr, varefter budgivare C varit beredd att lägga ett överstigande bud. Det kan således konstateras att köpeskillingen, om budgivningen hade fortsatt på det sätt som borde ha skett, hade slutat med ett pris överstigande 9 300 000 kr. Eftersom köpeskillingen blev 9 050 000 kr, kan konstateras att den ekonomiska skadan uppgår till ett belopp överstigande 250 000 kr.

I försäljningsprospektet för hennes lägenhet, som Mäklaren tog fram, står följande under rubriken 'Hur går budgivningen till?'. "Om någon spekulant lämnar ett bud efter avslutad budgivning, men innan köpekontraktet undertecknats, är mäklaren skyldig att framföra detta bud till säljare, som tar ställning till om budet ska beaktas."

Trots att Mäklaren var medveten om att hans ansvar var att ta emot och framföra samtliga bud till henne fram till köpekontraktets påskrift, frångick han detta centrala mäklaransvar. Hennes uppfattning är att Mäklaren såg budet som inkom på SMS kl. 19.02, men valde att bortse från det. Detta grundar sig dels på hans vanliga beteende – han kollade sin telefon oavbrutet och svarade på SMS i princip dygnet runt – dels utifrån specifika saker som hände. När de lämnade mäklarkontoret berättade han nöjt om sitt arvode på 145 000 kr, han hade alltså räknat ut sitt arvode på en köpeskillning om 9 100 000 kr. Det var vad arvodet hade blivit om sista budet hade varit 9 100 000 kr och det tyder på att han hade sett budet i sin telefon och varit medveten om det under kontraktsskrivningen. Hon hann nämna detta höga arvode till flera personer innan det framkom på mötet den 18 december att detta var ett räknefel av Mäklaren. Arvodet, beräknat på slutbudet 9 050 000 kr, blev istället 137 500 kr. Vidare så var hans reaktion på budgivare C, när hon ringde Mäklaren för att få en förklaring senare samma kväll den 9 december, att kalla budgivare C för "en dålig förlorare". Han förklarade det inträffade med att människor ibland ångrar sig när de tackat nej till att höja sitt bud och vill ge sig in i budgivningen på nytt, efter att det är för sent. Detta är en märklig förklaring med tanke på att Mäklaren aldrig ringde upp budgivare C under avslutsdagen för

att förhöra sig om bud, och den tyder snarare på att han trott att det var budgivare A som skickat budet 19.02 och att han förväxlat budgivare A och budgivare C. Även under mötet den 18 december uttryckte sig Mäklaren i dessa banor. Där beskrev han händelseförloppet med orden ”i efterhand så valde hon att *höja* budet”. Det var budgivare A som i kontakten med Mäklaren hade avstått från att *höja* sitt bud. Budet 19.02 var budgivare C:s första bud. Men även om Mäklaren trodde att budet kl. 19.02 kom från budgivare A, var det hans skyldighet som mäklare att framföra detta bud. Att förkasta bud, utan hennes vetskap, är egenmäktigt och grovt vårdslöst agerande gentemot henne som säljare.

Det kan nämnas att det var först när budgivare C ringde upp henne som hon fick reda på att ett bud på 9 100 000 kr hade kommit in kl. 19.02. Mäklaren berättade det inte för henne och hade säkert inte räknat med att budgivare C skulle göra sig besväret att leta reda på henne. Det är oroväckande att tänka på hur många fler av Mäklarens kunder som kan ha drabbats av detta tillvägagångssätt, utan att få reda på det från en budgivare med sinne för fair play.

Det faktum att Mäklaren undanhöll budet från henne är klandervärt i sig, oavsett när han såg det. Budet kom på SMS till Mäklarens telefon. Vissa mäklarfirmor använder en annan metod där SMS-bud automatiskt förmedlas vidare till alla på SMS-listan. Men denna metod använde inte Mäklaren, utan buden kom enbart in till mäklarens mobiltelefon och därefter var det hans uppgift att manuellt lägga in buden i systemet så att de blev synliga för alla på SMS-listan. Detta gjorde Mäklaren aldrig med budet som inkom kl. 19.02.

Att ”respekt” skulle vara ett motiv till Mäklarens agerande att inte hålla kolla på SMS flödet i sin mobil är märkliga ord att höra. Dels för att det inte kännetecknade hans vanliga beteende. Mäklaren svarade konstant i telefon och på SMS under de möten hon hade med honom. Han hade flera olika säljuppdrag på gång samtidigt som han jonglerade parallellt, och hon fick vid upprepade tillfällen sitta och vänta på honom medan han hanterade dessa andra uppdrag via telefonsamtal och SMS. Han visade liten respekt för att hon fick sitta och vänta långa stunder medan han var upptagen med andra åtaganden. Dels för att han den 9 december satt ensam vid sin dator på sin arbetsplats, fram till cirka kl. 19.30, och således hade utmärkta möjligheter att ostört kolla sin telefon för nyinkomna SMS och eventuella nya bud. Att han inte skulle kollat telefonen alls under hela slutfasen av budgivningsprocessen och då han satt ensam, ostörd vid sin dator, framstår inte som trovärdigt. Respektfullt agerande gentemot mot henne som säljare är att göra just detta, att bevaka budgivningen fram till dess att kontraktet är påskrivet.



Som säljare har hon varit utelämnad till att förlita sig på den information som mäklaren har gett henne. Det är han som har stått i direktkontakt med intressenterna. Mäklaren beskrev sig själv som en "erfaren mäklare" med många års erfarenhet (åtta år?). Hon litade på hans bedömning när han sade till henne att det inte fanns mer att hämta efter budet på 9 050 000 kr. Detta var en grov felbedömning av mäklaren förstod hon senare. Både budgivare B och budgivare C hade varit involverade i andra budgivningar på liknande lägenheter som gått upp på 10 miljonersnivån, fick hon veta när hon pratade med dem. Budgivare C som ringde upp henne på kvällen den 9 december trodde först inte det var sant att lägenheten redan hade sålts för 9 050 000 kr. Budgivare C och hennes sambo/man hade planerat att gå upp till 9 500 000 kr och hade känt sig helt lugna med att lägga 9 100 000 kr som första bud. Som mäklare borde Mäklaren haft bättre kännedom om de rådande priserna på marknaden. Och han borde lagt mer tid och engagemang på denna affär istället för att söka avsluta den så fort som möjligt. Hans beskrivning av ytterligare bud i slutet av budgivningen som "något som är oerhört svårt att *förhindra*"(!) är talande för hans agerande som mäklare. För henne som säljare var det sista budet ytterst välkommet.

Mäklaren hade flera andra affärer på gång parallellt med hennes uppdrag, han tillbringade massor av tid i möten, han åkte utan att säga något till henne iväg på semester till Paris under pågående visningsvecka, osv. Han hade helt enkelt inte tid nog att hinna med att göra ett korrekt arbete. Han tog ett mycket högt arvode och i slutändan prioriterade han att säkerställa sitt eget arvode, framför att se till att hon fick ett marknadsmässigt pris för sin lägenhet. Han visste att hon var beredd att vänta till januari med att sälja lägenheten, men hans agerande styrdes mer av att han själv var angelägen om att få ut sitt arvode i december.

Angående "hypotetiska antaganden", som Mäklaren hänvisat till, vill hon poängtera att när hon ringde upp budgivare B och budgivare C för att fråga om vilka budgivningstak de hade satt, fick hon raka och tydliga svar tillbaka. Alla som varit involverade i en budgivning på en bostad man verkligen vill köpa vet vilken stark känslomässig process det är. Och saker som gör starkt känslomässigt avtryck på oss är saker som vi tydligt minns. Att man bestämt sig för ett tak på förhand är normalt då stora lägenhetsköp fordrar banklån och mäklare kan komma att kräva färdiga lånelöften från banken i samband med budgivningen. Är man två personer som därtill letar tillsammans, behöver man diskutera ihop sig angående ekonomin och har man letat en längre tid, som i de här två fallen med budgivare B och budgivare C som båda varit involverade i andra budgivningar tidigare, så har man haft goda möjligheter att komma fram till sitt maxtak. Taken som budgivar-

na uppgav var tydliga, konkreta besked. Budgivare C upprepade sitt bud till mig vid flera tillfällen efter den 9 december 2015, och även under 2016, och de hoppades i det längsta på att köpet skulle gå att häva.

Efter direktkontakten med budgivare B och budgivare C har hon förstått hur oerhört angelägna båda paren var om att få köpa lägenheten. För budgivare C uppfyllde lägenheten alla sökkriterierna på deras lista över lägenheten som de önskade köpa. De upprepade vid kontakter under 2016 att deras bud låg fast och lät henne förstå att de var beredda att gå betydligt högre. För budgivare B var detta en av de få lägenheter som båda hade gillat och den var deras förstahandsval. Med tanke på att detta var den sista stora visningshelgen före jul- och nyårshelgen, och att de var tvungna att lämna sin gamla bostad den 15 januari, var de av förklarliga skäl ytterst angelägna spekulanter. Att budgivningen skulle ha gått upp till 9 300 000 kr om den hade fått fortgå på vanligt sätt, så som borde ha skett, är det ingen tvekan om. Frågan är bara om budet verkligen hade stannat därefter på budgivare C:s nästa bud, med tanke på hur angelägna budgivare B var om att köpa en lägenhet innan jul. Det bör också beaktas att budgivare B och budgivare C båda hade ekonomiska möjligheter att bjuda på tiomiljonersnivån. Budgivningen hade kunnat gå upp till 9 500 000 kr och över. Det som är helt säkert är i alla fall att budgivningen hade fortsatt till över 9 300 000 kr.

Informationen som budgivare B och budgivare C lämnat har bara förstärkt bilden ytterligare av en mäklare som betedde sig passivt mot spekulanterna, med bristande respekt för säljarens önskemål och intressen och med en ovilja att ta personligt ansvar för sitt agerande. Att söka skylla ifrån sig på budgivaren och kritisera budgivare C för att inte vara tillräckligt "aktiv" och "invänta mäklarens kontakttagande" är anmärkningsvärt i sig, och än mer så när budgivare C bevisligen varit den drivande parten i deras kontakter under avslutsdagen. Det borde ha varit givet för mäklaren att det är han som har fått i uppdrag av säljaren att sköta budgivningen och att det är hans ansvar att genomföra den på ett gediget och korrekt sätt. Han borde på sedvanligt sätt ha ringt upp intressenter för att förhöra sig om bud innan budgivningen avslutades. Han hade också mycket enkelt kunnat informera via SMS-listan att budgivningen var inne i sitt avslutande skede. Det är märkligt att notera att mäklaren kvällen före, den 8 december, skickat ut ett SMS om att "Budgivningen tar nu en paus och fortsätter i morgon förmiddag", men att han därefter inte brytt sig om att skicka ut något SMS den 9 december om att budgivningen var på väg att avslutas. En händelse av betydligt större dignitet och informationsvärde för intressentlistan.

## Mäklaren

Av anmälan framgår att NN är av uppfattningen att han inte informerat henne om samtliga bud som lämnats, att intressenter inte informerats på ett korrekt sätt och att budgivningen avslutats i förtid med följd att lägenheten kom att säljas till ett pris under marknadsvärdet.

Han förnekar ovanstående påståenden. Hans utgångspunkt är att det alltid är säljaren som bestämmer till vem denne ska sälja och till vilket pris. Inom ramen för detta följer han säljarens instruktioner och alla bud som lämnas redovisas för säljaren.

I det aktuella fallet var det två aktiva budgivare kvar i budgivningen när budet om 9 050 000 kr inkom från en av dessa budgivare. Han kontaktade då, på sedvanligt sätt, den andra budgivaren som var kvar i budgivningen och som lagt bud om 9 000 000 kr. Denne ville då inte gå vidare och lägga ytterligare bud. Mot bakgrund av detta bedömde han budgivningen som avslutad, varpå NN kontaktades och delgavs denna information. Ett gemensamt beslut fattades att gå vidare med kontraktsskrivning som nästa steg.

Han delar inte NNs uppfattning om vilken tid den aktuella kontraktsskrivningen påbörjades och inte heller hennes uppfattning om hur han hanterade sin mobiltelefon i sammanhanget. Parterna samlades i kontraktssrummet strax före kl. 19.00. Köparen hade redan kommit vid kl. 18.50 och därefter pågick kontraktsskrivning. När mötet var över uppmärksammade han ett nytt, högre bud om 9 100 000 kr på sin telefon (sms). Det aktuella budet hade således inkommit under den pågående kontraktsskrivningen. Av respekt för såväl köpare som säljaren hade han lagt fullt fokus på mötet under kontraktsskrivningen. Detta innebar att han, och därefter NN, uppmärksammades på det nya, högre budet först efter mötet.

Hans agerande, att inte uppmärksamma eventuella bud som inkommer vid sittande bord i samband med kontraktsskrivningen, är inte betraktas som ett avvikande från principen om att alla bud som lämnas till mäklaren ska framföras till säljaren. Hans uppfattning skiljer sig alltså ifrån NNs, angående ovanstående omständigheter avseende kontraktsskrivningen. I egenskap av kravställare har NN bevisbördan och det kan konstateras att hennes påståenden inte styrkts.

Vad avser påståendet om bristande information till övriga intressenter/spekulanter kan konstateras att den person som lagt det nya högre budet, under pågående kontraktsskrivning, inte hade lagt något bud alls tidigare under budgivningen. Personen i fråga hade heller inte kommunicerat till honom att det

fanns en avsikt att ligga lågt i budgivningen och på så vis ha en mer avvaktande strategi. Mot bakgrund av detta torde det ankomma på den aktuella intressenten själv att vara aktiv i sammanhanget istället för att invänta mäklarens kontaktagande i sammanhanget.

Även om hans agerande skulle bedömas som oaktsamt, brister det i orsakssambandet på så vis att man inte säkert kan säga att utfallet hade blivit annorlunda om det bud som inkom under den pågående kontraktsskrivningen hade framförts till NN omedelbart. Detta innebär att den pågående kontraktsskrivningen med nuvarande köpare mycket väl ändå hade kunnat bli slutförd, oavsett kännedom om budet om 9 100 000 kr. I sammanhanget kan nämnas att försäljningen innebar prisrekord i föreningen och att han uppfattade att NN var mycket nöjd med resultatet, även efter det att de talades vid om det sent inkomna budet.

Vad avser den del av skadeståndskravet som överstiger 50 000 kr, och som avser vad den nuvarande köparen hade varit beredd att betala, så kan det konstateras att det alltid är alltid lätt att i efterhand säga att man skulle ha varit beredd att betala mer och att skadestånd inte bör beräknas utifrån hypotetiska antaganden.

Det stämmer inte att han var sen med publicering av annonsen på Hemnet. Han publicerade den så fort han var klar med att få till den perfekta annonsen så att NN var helt nöjd med text och presentation.

Det stämmer nog att annonsen var markerad med "Borttagen före visning", men han kan inte svara på om det var hans fel eller Hemnets. Oavsett så ordnades detta så snart det uppdagades.

Hans starkaste sida är inte att skriva en objektsbeskrivning. Men han gör alltid sitt bästa för att hans kunder ska vara nöjda innan publicering. I detta fall har han aldrig under sina år som mäklare lagt så mycket tid på att få ihop den perfekta beskrivningen. Han åkte vid flera tillfällen hem till NN (hon var på Kungsholmen hos sina föräldrar) för att sitta med henne under några timmar för att få till den beskrivningen som hon kände sig nöjd med. Han tycker att det blev en bra objektsbeskrivning.

Angående vad NN anfört om hans semester: Han har inte någon skyldighet att berätta vad han gör på sin lediga tid. Trots hans lediga tid var han "uppkopplad" för att kunna ge service till sina kunder. Det handlade om ytterligare en oplane-rad förhandsvisning, en privat förhandsvisning. Han hade redan under samma vecka haft två privatvisningar och kunde från sin ledighet ordna en tredje förhandsvisning då hans kollega ställde upp och hjälpte till.

Det stämmer inte att inflyttningsdatum aldrig diskuterades. Han förmedlade köparens och säljares önskemål om tillträde. De enades om ett datum.

Angående NNs påståenden om hans möten: Han tar inte på sig fler uppdrag än vad han klarar av eller har tid att leverera med bra service. Ett långt möte var det inte. Han var på möte på eftermiddagen kl. 15:30-17.00.

Det stämmer att de samlades i sittmöblerna på kontoret innan kontraktsskrivningen.

Det stämmer att det inte skickades några kontraktshandlingar till parterna köpekontraktet skrevs. Han skrev ut handlingarna på plats.

### **NN har genmält:**

I sin anmälan tog hon upp följande anmärkningar mot Mäklarens agerande.

1. *Han informerade henne inte om samtliga inkomna bud.*
2. *Han tog inte med samtliga bud i budgivningslistan.*
3. *Han informerade inte intressenterna om att budgivningen var på väg att avslutas.*
4. *Han dödade budgivningen i förtid och förmedlade försäljning av hennes lägenhet under marknadspris (vad marknaden var villig att betala).*
5. *För sen publicering av annonsen på Hemnet.*
6. *Annonsen låg markerad med "Borttagen före visning" under visningsveckan vilket vilseledde intressenter att tro att lägenheten inte fanns på marknaden längre och information om visningstider, objektbeskrivning m.m. visades inte.*
7. *Bristfällig och illa skriven objektbeskrivning.*
8. *Slarvigt och ofullständigt prospekt.*
9. *Han åkte iväg på semester till Paris när de skulle ha förhandsvisningar, utan att säga något till henne.*
10. *Han diskuterade aldrig inflyttningsdatum med henne och lovade köparna tillträde innan hon själv flyttat ut.*

11. *Han lade sin tid på mängder med möten som han prioriterade framför uppdraget hon hade gett honom i stort förtroende. Inte minst den 9 december trodde hon att han uttömt alla möjligheter och gjort allt han kunnat för att stimulera budgivningen och maximera försäljningspriset, innan han ringde henne och meddelade att budgivningen var över. I efterhand fick hon till sin besvikelse höra att han istället suttit i ett långt möte den dagen och bevisligen inte ägnat sin tid åt att kontakta intressentlistan etc.*
12. *Till sitt ombud Sara Kroon Strindlund har Mäklaren lämnat osanna uppgifter och påstått att de samlades i "kontraktssrummet" efter ankomst. Det stämmer inte. De blivande köparna och hon fick sitta och vänta i sittmöblerna innanför ytterdörren fram till 19.25-19.30 på att Mäklaren skulle bli färdig med det han höll på med vid sin dator. Det dröjde fram till cirka 19.30 tills avtalsutkasterna var klara. Mäklaren kom då och hämtade dem i entrén och vi gick in i mötesrummet tillsammans för att läsa igenom avtalsutkasterna och påbörja kontraktsskrivning. Något möte "vid sittande bord" påbörjades alltså inte förrän vid cirka 19.30.*
13. *I mäklarjournalen har Mäklaren lämnat osanna uppgifter, bland annat har han påstått att han "skickat förhandsförslag på köpehandlingar till säljare och köpare för påseende och eventuella synpunkter inför underskrift av köpehandlingarna". Några avtal i förväg skickade han inte och avtalshandlingarna var inte heller framtagna i förväg innan de sågs, utan dem tog han fram medan köparna och hon satt och väntade i entrén.*

De första fyra punkterna är särskilt allvarliga. I sin skrivelse till FRN har Mäklaren inkommit med kommentarer till punkterna 5-13. Hon har tidigare inte bedömt det som nödvändigt att lämna in detaljerade underlag för punkterna 5-13 eftersom de är underordnade de första fyra punkterna och eftersom Mäklaren vet vad dessa punkter handlar om; de gick igenom hela händelseförloppet och hennes anmärkningar under mötet som spelades in på hans kontor den 18 december 2015. För att möta det som Mäklaren nu svarat blir det emellertid viktigt för henne att lämna en närmare redogörelse och hänvisa till existerande underlag som styrker den information hon lämnat.

Angående för sen publicering av annonsen på Hemnet och att annonsen låg markerad med "Borttagen före visning" hänvisar hon till ingivna handlingar.

Angående den bristfälliga objektbeskrivningen: Texten som Mäklaren gav henne inledningsvis den 20 november 2015 var knapphändig och saknade många säljande attribut hos lägenheten som exempelvis att den låg högst upp i huset, hade

en genomgående planlösning, hade rum i fil, var mycket ljus och rymlig, luftig, högt i tak, hade ostört läge utan insyn, hade vackra golv med fiskbensparkett, hade serveringsskåp bevarade i kök och hall, hade ypperliga förvaringsmöjligheter och rymliga överskåp i hallen ovanför badrum och gästtoalett, hade jacuzzi och handdukstork i badrummet, hade rostfri fläktkåpa i köket samt platsbyggd garderob med exklusiva glasskjutdörrar i sovrum 2. Vidare saknades det en beskrivning av gästtoaletten i texten. I texten fanns även rena felaktigheter så som att det fanns stuckaturer, takrosetter och fönsterkarmar i marmor (fanns inte), att det var klinkergolv i badrummet (det var kalkstensgolv), att det var pardörrar mellan sovrum 1 och vardagsrum (det var skjutdörrar), att det var speglade nischer i vardagsrumsfönstren (fanns inga speglar) eller att badrummet var kaklat i vitt (det var beige-naturfärgat).

Mäklaren och hon träffades vid sammanlagt fyra tillfällen, två tillfällen på hans kontor och två tillfällen i hennes föräldrars lägenhet på Kungsholmen, för att skriva texten till objektsbeskrivningen. Hon hade förväntat sig att få en i princip färdigskriven text av honom den 20 november som hon skulle få läsa igenom och godkänna. Istället fick hon en ofärdig och undermålig text som gjorde att hon fick lägga ned betydligt mer arbete på denna text än vad hon räknat med. Mäklaren gjorde till hennes förvåning ingenting åt texten mellan gångerna de sågs utan förvandlade processen till "grupparbete".

Angående prospektet: I prospektet som delades ut till spekulanterna på visningen står texten om Sovrum 2 ("Sovrum 2 ligger mot innergården utan insyn...") att läsa på både sidan 9 och sidan 11. Bilden på sidan 9 visar emellertid Sovrum 1 (och bilden på sidan 11 visar Sovrum 2). Texten om vardagsrummet saknas delvis och texten om gästtoaletten saknas helt.

Angående Mäklarens semester: Att Mäklaren åkt iväg till Paris fick hon reda på då hon blev kontaktad av en kollega till honom, Victor Rönmark, som behövde hennes hjälp att komma in i lägenheten för en förhandsvisning, detta eftersom Mäklaren av misstag fått med sig nycklarna till lägenheten på sin resa till Paris. Hon fick resa till lägenheten för att hjälpa till att låsa upp och låsa igen efter visningen.

Medan Mäklaren var på semester i Paris upptäckte hon det yttersta allvarliga misstaget att annonsen på Hemnet låg markerad som "Borttagen före visning". Strax före ordinarie visningshelg. Vad hade hänt om hon inte hade sett det?

Angående tillträdesdatum: Någon diskussion med Mäklaren om tillträdesdag förekom aldrig och det finns således inga SMS eller mejl att hänvisa till. Anledningen till att hon nämner detta är att det är ett av flera exempel på obehagliga överraskningar under processen med Mäklaren. Istället för att agera som hennes företrädare och presentera hennes önskemål till köparna om tillträde runt den 28 februari, meddelade han henne inför kontraktsskrivningen att han redan hade pratat med köparna om tillträde den 15 januari i enlighet med deras önskemål. Genom hans agerande (och brist på agerande) skapade han en mental uppförbacke för henne och köparna blev väldigt besvikna i mötet när hon sa att tillträde i januari var omöjligt. Hon hade inte tillträde till sin nya bostad förrän den 15 februari och hade önskat sig en lugn flytt med utflytt runt den 28 februari. Mäklaren överlät på henne att på egen hand med detta psykologiskt dåliga utgångsläge förhandla fram ett annat datum med köparna som mynnade ut i den 17 februari. Detta var minsta möjliga marginal för henne och hennes egen utflytt blev därmed väldigt tidsmässigt pressad. Hon var besviken på Mäklarens agerande, han visste om hennes tillträdesdatum till den nya bostaden, och hans beteende verkade vara mer styrt av ängslan att inte stöta sig med köparna än av hänsyn till hennes livssituation och hennes önskemål.

Angående det faktum att Mäklaren lade sin tid på mängder med möten som han prioriterade framför uppdraget hon hade gett honom hänvisar hon till ingivna handlingar.

Angående kontraktsskrivningen: De samlades inte inne i mötesrummet/kontraktsrummet förrän Mäklaren var klar med arbetet att ta fram avtalen vid sin dator, vilket Mäklaren också har vidgått. Något "sittande möte" påbörjades således inte förrän cirka 19.30 då de gick in i kontraktsrummet tillsammans. Mäklarens ombud Sara Kroon Strindlund, som även avgjorde hennes skadeståndsärendet hos Länsförsäkringar, skrev i sitt slutliga beslut den 27 april 2017 att "[e]nligt Mäklaren samlades parterna i kontraktsrummet strax innan kl. 19.00". Vidare skrev hon att "Mäklarens agerande att inte uppmärksamma eventuella bud som inkommer vid sittande bord i samband med kontraktsskrivningen är inte att betraktas som ett avvikande från principen om att alla bud som lämnas till mäklaren ska framföras till säljaren". Dessa osanna uppgifter som lämnades av Mäklaren till Sara Kroon Strindlund fick alltså avgörande betydelse för utfallet av skadeståndsärendet där beslutet ensidigt fattades utifrån informationen som Mäklaren hade uppgett.

På näst sista sidan i försäljningsprospektet som Mäklaren tog fram står följande information under rubriken 'Hur går budgivningen till?': "Om någon spekulant



lämnar ett bud efter avslutad budgivning, men innan köpekontraktet undertecknats, är mäklaren skyldig att framföra detta bud till säljare, som tar ställning till om budet ska beaktas." Samma information om budgivningsprocessen lämnade Mäklaren även i annonsen på Hemnet.

Under rubriken "Hur går budgivningen till?" har Mäklaren skrivit följande: "Innan köpekontraktet är undertecknat av bägge parter har inget bindande avtal träffats. Om någon spekulant lämnar ett bud efter avslutad budgivning, men innan köpekontraktet undertecknats, är mäklaren skyldig att framföra detta bud till säljare, som tar ställning till om budet ska beaktas."

För det första är det diskutabelt om budgivningen verkligen var avslutad, rent formellt. Mäklaren bjöd in till budgivningen med ett SMS till intresselistan den 7 december 2015 kl. 9.46. Vidare så skickade han ett SMS den 8 december kl. 19.49 där han meddelade att "budgivningen tar nu en paus och fortsätter i morgon förmiddag." Men under avslutsdagen den 9 december skickade inte Mäklaren ut någon som helst information till intresselistan om att budgivningen var inne i sitt slutskede och höll på att avslutas. Budgivare C och övriga intressenter informerades således inte om detta av Mäklaren, utan det var med bestörtning som Budgivare C senare fick reda på av Mäklaren att lägenheten hade sålts. Är en budgivning tekniskt sett avslutad om inte samtliga budgivare och involverade spekulanter har informerats om att det är sista chansen att inkomma med bud och att affären är på väg att stängas? Men oavsett bedömningen av denna tekniska fråga råder det inga som helst tvivel om att Budgivare C inkom med sitt bud innan köpekontraktet undertecknats. Budgivare C lämnade sitt bud kl. 19.02, klart och tydligt före det att kontraktet undertecknades cirka 19.40-19.45. Kl. 19.02 existerade inte ens deras avtalshandlingar. De togs fram av Mäklaren, som satt och arbetade ensam vid sin dator fram till cirka 19.30, under tiden som köparna och hon väntade i sittmöbeln i entrén. Cirka 19.30 hämtade Mäklaren dem vid entrén och de gick tillsammans in i kontraktsskrivningsrummet och påbörjade kontraktsskrivningsmötet. Under mötet fick de avtalshandlingarna av Mäklaren, läste igenom dem och, slutligen, undertecknade dem.

Kontraktsskrivningsmötet började alltså cirka 19.30. Men egentligen är inte denna tidpunkt av central betydelse. Hon som säljare är inte bunden att sälja till den spekulant som Mäklaren kallat till mötet. Den avgörande tidpunkten är istället när kontraktet undertecknades, vilket var cirka 19.40-19.45. Fram till denna tidpunkt skulle nyinkomna bud ha redovisats av Mäklaren till henne, så att hon som säljare själv fått välja vem hon ville sälja till.

**Mäklaren har genmält:**

NN har tagit upp 13 punkter med anmärkningar och han kommer att yttra sig över dessa punkter i tur och ordning nedan.

*1. NNs påstående om att han inte ska ha informerat om samtliga inkomna bud.*

Han framför alltid alla bud som kommer till hans kännedom innan kontrakt tecknas och det gjorde han även vid denna försäljning. I detta fall visade det sig i efterhand att ett bud hade inkommit under tiden då kontraktsteckning pågick mellan köpare och säljare. Eftersom han medverkade under denna kontraktsteckning, och hade fullt fokus på den, uppmärksammades han på det nya, högre budet först efter att kontraktet hade tecknats. Han kan inte förstå NNs påstående om att han skulle välja att inte föra fram ett högre bud eftersom hans ersättning baseras på en procentsats av köpeskillingen. Det innebär att ju högre slutpris desto högre ersättning till honom som mäklare, vilket i sin tur innebär att han hade varit angelägen om att föra fram det högre budet om han hade haft vetskap om det innan kontraktsskrivningen.

*2. NNs påstående om att samtliga bud inte fanns med i budgivningslistan*

Samtliga bud som inkom innan kontrakt tecknades finns med i budgivningslistan. Det bud som kom till hans kännedom efter det att kontrakt tecknats finns av naturliga skäl inte med i budgivningslistan som överlämnades till köpare och säljare vid kontraktsteckningen.

*3. NNs påstående om att han inte ska ha informerat intressenterna om att budgivningen var på väg att avslutas*

Budgivningen avseende den aktuella bostadsrätten var öppen, det vill säga samtliga spekulanter fick ta del av buden via sms och de redovisades löpande på Hemsidan. Den spekulant som lämnade det bud som kom till hans kännedom först efter det att kontrakt tecknats hade varit både på en förhandsvisning och på en av de öppna visningarna av bostadsrätten. Han ringer alltid upp alla spekulanter senast dagen efter en visning och undersöker om intresse för bostaden finns och om de vill lämna bud. Den aktuella spekulanten hade också kontaktat honom vid flera tillfällen för att ställa frågor om bostadsrätten. Inte vid något av dessa tillfällen meddelade dock personen i fråga att intresse fanns att lägga bud vid en senare tidpunkt eller att denne hade för avsikt att ligga lågt i budgivningen och ha en mer avvaktande strategi.

Den 8 december 2015 kl. 19.49 skickades följande sms till spekulanterna:

*"God kväll, senaste bud är 8 825 000 kr avseende Frejgatan 55. Budgivningen tar nu en paus och fortsätter i morgon förmiddag. [...]"*

Dagen efter återupptogs budgivningen och fler sms angående nya bud skickades till spekulanterna. Bland annat skickades följande sms den 9 december kl. 11.21:

*"Nytt högsta bud är 8 850 000 kr avseende Frejgatan 55, högst upp, lagt av budgivare 1. [...]"*

Det bör således ha stått klart för samtliga spekulanter att budgivningen hade återupptagits.

#### *4. NNs påstående om att han ska ha dödat budgivningen i förtid*

Det stämmer inte att han på något sätt skulle ha avslutat budgivningen i förtid. Han informerade löpande NN om hur budgivningen fortskred. I slutet av budgivningen fanns två aktiva budgivare kvar. När budet på 9 050 000 kr kom så kontaktade han den andra aktiva budgivaren som då meddelade att denne inte önskade gå vidare. Med bakgrund av detta bedömde han budgivningen som avslutad, vilket han meddelade NN, som då valde att gå vidare till kontraktsteckning med budgivaren som då hade högsta budet.

Den person som senare lade ett högre bud hade inte lagt något bud tidigare och inte heller kommunicerat en önskan om att inträda i budgivningen senare. Det var således omöjligt för honom att veta att det fanns ytterligare en person som hade för avsikt att lägga bud senare.

#### *5. NNs påstående om att annonsen på Hemnet ska ha publicerats för sent.*

Annonsen publicerades så snart NN var nöjd med text och presentation.

#### *6. NNs påstående om att annonsen låg markerad som "borttagen före visning".*

Han vill minnas att annonsen av någon anledning hade fått markeringen "borttagen före visning". Han kan inte med säkerhet svara på hur detta kunde ske, men förmodligen berodde det på ett tekniskt fel. Oavsett var det naturligtvis beklagligt. Så snart detta misstag uppdagades så korrigerades det dock omgående.

#### *7. NNs påstående om att objektsbeskrivningen var bristfällig.*

Han gör alltid sitt bästa för att hans kunder ska vara nöjda innan objektsbeskrivningen publiceras. I detta fall satt han vid ett flertal tillfällen tillsammans med NN

för att få till en objektsbeskrivning som hon kände sig nöjd med. Under sina år som mäklare har han aldrig lagt ned så mycket tid på att utforma en objektsbeskrivning som i detta fall.

*8. NNs påstående om att prospektet var slarvigt och ofullständigt.*

Han håller inte med om beskrivningen av prospektet. Han anser att det var ett bra prospekt.

*9. NNs påstående om att han åkte iväg på semester utan att informera henne.*

Han har inte någon skyldighet att informera sina kunder om var han befinner sig. Han var tillgänglig från Paris och kunde fullgöra sina åtaganden därifrån. Under tiden han var borta dök önskemål om en privat förhandsvisning upp. Det var alltså inget som var planerat innan han åkte iväg. Samma vecka hade han haft två förhandsvisningar och från Paris ordnade han en tredje förhandsvisning då hans kollega ställde upp och hjälpte till att visa lägenheten.

*10. NNs påstående om att han ska ha lovat köparna ett visst inflyttningsdatum.*

Han lovade aldrig köparna något inflyttningsdatum. Som i alla affärer förmedlade han köparens och säljarens önskemål om tillträde. Parterna enades sedan om tillträdesdagen.

*11. NNs påstående om att han inte ska ha prioriterat förmedlingen av hennes bostadsrätt.*

Han tar inte på sig fler uppdrag än vad han klarar av att utföra. Den 9 december satt han på eftermiddagen upptagen i ett möte som varade mellan kl. 15.30-17.00. Det var således inte ett speciellt långt möte och påverkade inte hans möjligheter att hantera förmedlingen av lägenheten.

*12. NNs påstående om att han ska ha lämnat osanna uppgifter avseende omständigheterna kring kontraktsteckningen*

Det stämmer att de samlades i sittmöblerna innan de gick in till kontraktssrummet. Om de befann sig i kontraktssrummet eller i sittmöblerna är dock inte av någon avgörande betydelse. Enligt hans mening hade kontraktsteckningen inletts och han hade fullt fokus på den. Det var först efter att kontraktet hade tecknats som det kom till hans kännedom att ett ytterligare bud hade inkommit.

*13. NNs påstående om att han ska ha lämnat osanna uppgifter i mäklarjournalen.*

Möjligtvis är det så att inga kontraktshandlingar skickades ut innan kontraktsteckningen och att han av misstag ändå tagit med information om att handlingarna hade skickats ut i journalen. Under kontraktsteckningen gick han dock igenom kontraktshandlingarna grundligt med parterna.

Han är av uppfattningen att han i den aktuella affären har fullgjort sitt uppdrag i enlighet med fastighetsmäklarlagens bestämmelser och god fastighetsmäklarsed och att NN således inte har någon grund för sitt yrkande om nedsättning av provision. Hans förhoppning är att FRN ska dela den uppfattningen.

**NN har genmält:**

Under punkten 1 ("Han informerade mig inte om samtliga inkomna bud") skriver Mäklaren: "Jag kan inte förstå anmälares påstående om att jag skulle välja att inte föra fram ett högre bud eftersom min ersättning baseras på en procentsats av köpeskillingen. Det innebär att ju högre slutpris desto högre ersättning till mig som mäklare vilket i sin tur innebär att jag hade varit angelägen om att föra fram det högre budet om jag hade haft vetskap om det innan kontraktsskrivningen." Ja, det var hennes tro också när hon gav Mäklaren ett sådant högt arvode, att han verkligen skulle göra sitt bästa i denna affär som var så betydelsefull för henne. Därför blev chocken desto större när hon insåg att han valt att prioritera att stänga affären framför att göra allt han kunnat för att maximera budgivningen och ge henne ett så bra försäljningspris som möjligt.

Hennes generösa arvode till Mäklaren fick tyvärr en annan effekt än vad hon hade väntat. Hans prioritet blev istället att stänga affären och säkerställa sitt eget arvode. Några tusenlappar till i arvode spelade uppenbarligen mindre roll för honom än att komma till avslut och säkerställa arvodet på 137 500 kr. Han hade just varit iväg på semester i Paris, han hade andra kunders lägenhetsförsäljningar som krävde hans tid parallellt och tidsnöd var säkerligen en del av förklaringen också. Han önskade helt enkelt inte lägga mer tid på affären utan var angelägen om att komma i mål. Han var inte pigg på att få in ytterligare bud vilket skulle kunna förlänga budgivningsprocessen och kräva mer av hans tid.

Under punkt 3 ("Han informerade inte intressenterna om att budgivningen var på väg att avslutas") skriver Mäklaren att "Det bör således ha stått klart för samtliga spekulanter att budgivningen hade återupptagits". Anmärkningen under punkt 3 rör emellertid inte huruvida spekulanterna informerats om att budgivningen återupptagits onsdagen den 9 december. Utan det faktum att spekulanterna ald-

rig informerades om att budgivningen var på väg att avslutas. Vilken tidpunkt budgivningen kan anses vara formellt avslutad är diskutabelt i tillägg. Spekulanterna, inbegripet budgivare C, levde alltså i tron att budgivningen var pågående när kontraktsskrivningen skedde.

Under punkt 4 ("Han dödade budgivningen i förtid och förmedlade försäljning av hennes lägenhet under marknadspris (vad marknaden var villig att betala)") skriver Mäklaren: "Det var således omöjligt för mig att veta att det fanns ytterligare en person som hade för avsikt att lägga bud senare." Det var inte på något sätt omöjligt för Mäklaren att känna till att ytterligare budintresse fanns. Det hade han enkelt kunnat få reda på genom att meddela spekulanterna via sms-listan att affären var på väg att stängas och att det var dags att lämna bud för den som var intresserad. Telefonsamtal till budgivare C som visat aktivt intresse och skickat sms så sent som samma dag, onsdagen den 9 december, hade också gett honom denna information. Och genom att hålla sin mobiltelefon under uppsikt fram till kontraktsskrivningstidpunkten, så som han var ansvarig för att göra, hade han också fått veta detta. Hennes uppfattning är därtill att han såg sms:et med budet på 9 100 000 kr i sin mobiltelefon, men valde att bortse från det.

Under punkt 10 rörande inflyttningsdatum skriver Mäklaren att han förmedlade "köparens och säljarens önskemål om tillträde". Han tog emellertid aldrig över huvud taget upp frågan till diskussion med henne vilket inflyttningsdatum hon önskade. Varför han inte kunde ha lämnat denna information vidare till köparna heller. Därför blev köparna så förvånade när de möttes och hon berättade att inflyttning i januari var omöjligt eftersom hennes tillträdesdag till den nya bostaden var först den 15 februari. I mäklarjournalen har Mäklaren lämnat osanna uppgifter och påstått att han "Diskuterat marknadsplan med uppdragsgivaren – annonsering, visningsdagar, möjlig tillträdesdag, budgivning m.m."

Under punkt 12 ("Till sitt ombud Sara Kroon Strindlund har Mäklaren lämnat osanna uppgifter och påstått att vi samlades i 'kontraktsrummet' efter ankomst.") Detta stämmer inte. De blivande köparna och hon fick sitta och vänta i sittmöblerna innanför ytterdörren fram till 19.25-19.30 på att Mäklaren skulle bli färdig med det han höll på med vid sin dator. Det dröjde fram till cirka 19.30 tills avtalsutkasterna var klara. Mäklaren kom då och hämtade dem i entrén och de gick in i mötesrummet tillsammans för att läsa igenom avtalsutkasterna och påbörja kontraktsskrivning. Något möte "vid sittande bord" påbörjades alltså inte förrän vid cirka 19.30. Hennes uppfattning är att Mäklaren såg budet kl. 19.02, av skäl som hon tidigare nämnt. Men oavsett om han såg budet eller inte, var det hans skyldighet och professionella ansvar som mäklare att hålla uppsikt och sköta bud-

givningen fram till kontraktsskrivningstidpunkten. Det hade han utlovat skriftligen till både henne och spekulanterna. Både i visningsprospektet och i annonsen på nätet skrev han att: "Innan köpekontraktet är undertecknat av bägge parter har inget bindande avtal träffats. Om någon spekulant lämnar ett bud efter avslutad budgivning, men innan köpekontraktet undertecknats, är mäklaren skyldig att framföra detta bud till säljare, som tar ställning till om budet ska beaktas." Han var alltså skyldig att framföra bud till henne fram till dess att köpekontraktet undertecknats. Detta åtagande uppfyllde han inte och han orsakade därmed budgivningens avslut i förtid. Hon hade önskat fortsätta budgivningen så långt som möjligt så att den budgivare som var villig att lägga högsta budet fått köpa lägenheten. Men hon fick inte kännedom om att budet 19.02 över huvud taget existerade förrän budgivare C kontaktade henne personligen. Något kontraktsskrivningsmöte inleddes inte förrän vid cirka 19.30. Då först hade Mäklaren tagit fram avtalshandlingarna. Han kom och hämtade köparna och henne som suttit och väntat i sittmöblerna vid ytterdörren och de gick tillsammans in i kontraktsrummet och påbörjade kontraktsskrivningsmötet. Där först fick de ta del av avtalshandlingarna, fast de enligt mäklarjournalen skulle ha skickats på förhand till dem för påseende före mötet.

Slutligen vill hon kommentera beskrivningen av affären som "föreningsrekord i fastigheten". "Föreningsrekord" betydde i praktiken inget mer än att det var senast sålda lägenhet i huset. I princip var varje försäljning i huset "föreningsrekord". Av större betydelse var att denna lägenhet var en av de mest attraktiva i hela huset då den låg högst upp, med balkong i söderläge och hade en råvind ovanför sig. (Mäklaren kallade objektet för "Frejgatan 55, högst upp" på Hemnet och i budgivningslistan). Det fanns bara två sådana lägenheter i huset och dessa var sällan ute till försäljning. Just råvinden var av stort intresse för köparna visade det sig. Detta var således en lägenhet som helt naturligt borde betinga ett högre försäljningspris än tidigare sålda lägenheter längre ned i fastigheten. Lägenheten med sina inte så vanligt förekommande attribut (stor sekelskiftestrea vid Odenplan, högst upp i huset, hiss, balkong i söderläge, råvind ovanför) var ett attraktivt objekt på marknaden som borde betinga ett premiumpris. Det visade sig att både budgivare B och C hade letat länge efter att hitta just en sådan här lägenhet och det fanns mycket goda förutsättningar för mäklaren att skapa en budgivning mellan dessa köpstarka och angelägna intressenter. Men på grund av mäklarens bristfälliga agerande kom denna budgivning aldrig till stånd.

Sammanfattningsvis så torde hela denna beklagliga historia utgöra ett skolboks-exempel på just anledningen till varför följande ord som reglerar mäklarens an-

svar behövs och är så betydelsefulla för mäklarnas kunder: "Innan köpekontraktet är undertecknat av bägge parter har inget bindande avtal träffats. Om någon spekulant lämnar ett bud efter avslutad budgivning, men innan köpekontraktet undertecknats, är mäklaren skyldig att framföra detta bud till säljare, som tar ställning till om budet ska beaktas." Dessa ord, om de efterlevs av mäklaren, skyddar kunder från att behöva uppleva just det som hon fått gå igenom. Mäklaren har genom egenmäktigt och grovt vårdslöst agerande svikit det förtroende hon gav honom och orsakat henne stor ekonomisk skada. Punkterna 1-13 visar att försumligheten och vårdslösheten inte varit en engångsföreteelse utan varit ett genomgående mönster under hela uppdraget i Mäklarens agerande som mäklare.

## UTREDNINGEN

Nämnden har tagit del av diverse handlingar, bland annat förmedlingsuppdrag, köpekontrakt, objektsbeskrivning, utkast till objektsbeskrivning, utskrifter från Hemnet, budgivningslista, sms i anledning av budgivningen, en skriftlig redogörelse från Budgivare C, ett flertal mejl samt utskrifter från möte den 18 december 2015 mellan bl.a. NN och Mäklaren.

I ett sms till spekulanterna, bland annat Budgivare C, den 7 december 2015 skrev Mäklaren bland annat följande.

"Vi siktar på avslut senast torsdag" (det vill säga den 10 december, nämndens anmärkning).

I ett sms till Mäklaren den 9 december 2015, det vill säga dagen för köpekontraktet, skrev Budgivare C följande.

"Hej Christopher,

Har du fått något svar från ordföranden ang att ställa barnvagnsunderdelen vid entrén?"

I ett sms till Budgivare C samma dag svarade Mäklaren följande.

"Hej, ja, han kan inte säga ja på den frågan, då det går emot brandskyddet. Men de som haft barnvagn tidigare har ställt de vid cyklarna alt utanför sin dörr."

Budgivare C svarade i sms samma dag följande.

"Ok!"



I ett sms den 15 december 2015, det vill säga några dagar efter köpet, skrev Budgivare C följande till NN.

”Hej NN,

Hur gick det med juristen i fredags? För oss är det inte aktuellt att buda på någon annan lägenhet innan januari, så vårt bud på 9,1 msek står fast intill vidare. Hör gärna av dig oavsett hur det slutar.”

I ett mejl den 21 december 2015 skrev Mäklaren bland annat följande till NN.

”Jag vill avslutningsvis hänvisa till det SMS som du skickade till mig den 9 december kl. 23.31, d.v.s. efter det att du hade fått reda på att det sena budet inkommit, där du tackade för ett fantastiskt slutpris och ett gott samarbete.”

I ett mejl eller brev den 12 december 2016 skrev Budgivare C bland annat följande till NN.

”[..]

Mäklaren ringde mig efter visningen (förmodligen måndagen den 7:e december) och frågade om vi var intresserade. Jag svarade ja, men nämnde att vi var osäkra på var vi skulle kunna ställa vår barnvagn – och att det var en potentiell showstopper. Jag frågar mäklaren om han kunde höra med bostadsrättsföreningen om man ev. kunde ställa chassit till vagnen vid entrén.

Vi var med på sms-listan och kunde se alla bud som lades på lägenheten. Vi la inget bud själva, utan inväntade svaret från mäklaren. Han kom dock aldrig med någon återkoppling.

På onsdagen (den 9:e december) kl. 11.21 sms:ar jag därför mäklaren för att höra om han har fått något svar.

- Mitt sms: ” Hej Christopher, har du fått något svar från ordföranden ang att ställa barnvagnsunderdelen vid entrén?” (skickat kl. 11:21).
- Mäklarens sms-svar: ”Hej, ja, han kan inte säga ja på den frågan, då det går emot brandskyddet. Men de som haft barnvagn tidigare har ställt de vid cyklarna alt utanför sin dörr.” (skickat kl. 12:14)
- Mitt sms-svar: ”Ok” (skickat kl. 12:55)

Efter det hade vi inte någon mer kontakt de närmaste timmarna och jag såg att budgivningen fortsatte.

Jag och min sambo la sedan ett bud på 9.100.000 kr (en höjning med 50.000 kr) per sms kl. 19.02.

Mäklaren ringde upp ca. kl. 20 och sa att vårt bud kom in för sent och att de redan hade hunnit signera kontraktet.

Vi hade då inte fått någon indikation på att budgivningen höll på att ta slut.

- Mäklaren hade inte kontaktat mig direkt efter sms:et på eftermiddagen för att se om vi var intresserade av att lägga något bud innan kontraktet skulle skrivas.
- Han hade inte skickat ut något sms i sms-listan där det stod at budgivningen höll på att ta slut.
- Budgivningen var fortfarande på en nivå som vi ansåg var "för låg" med tanke på vad andra lägenheter hade gått för [...] så vi hade ingen tanke på att budgivningen skulle kunna sluta på den nivån.
- När vi gav oss in i budgivningen så var det vårt första bud. Vi hade kunnat tänka oss att gå upp till ca. 9,5 miljoner. Vår översta gräns var 10,2 miljoner i vår budget.

[...]"

I ett mejl den 13 december 2016 skrev Budgivare B (köparen) följande till NN.

"Hej NN, med anledning av ditt samtal och den lägenhet som jag och min sambo köpet av dig för ett år sedan för 9 050 000 kr. Vi hade satt en maxgräns på 9 300 000 kr för vår budgivning. Vi hade fått lånelöfte och kunde finansiera ett köp på den nivån."

## 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.

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.

#### *Borde Mäklaren ha kontaktat Budgivare C?*

Frågan i denna del gäller om en mäklare särskilt ska kontakta spekulanterna, eller vissa spekulanter, och meddela att budgivningen är avslutad och att tid för kontraktsskrivning är inplanerad, i syfte att alla som vill lägga bud ska få möjlighet till detta.

Någon skyldighet att inför en kontraktsskrivning kontakta samtliga personer som har varit på visning kan inte gärna finnas. NN har dock hävdats att Budgivare C hade aviserat ett konkret intresse för lägenheten, även om hon inte lade något bud förrän kl. 19.02 på kontraktsdagen den 9 december. Mäklaren har inte invänt mot påståendet att Budgivare C hade visat ett konkret intresse och påståendet

får också stöd av de refererade sms:en. Han har dock gjort gällande att Budgivare C inte hade flaggat för att hon hade en avvaktande budgivningsstrategi och att det ankom på Budgivare C att själv att vara aktiv istället för att vänta på en kontakt från honom.

Det är svårt att ställa upp generella regler för hur en mäklare ska hantera en budgivning. Å ena sidan bör mäklaren verka för att alla som vill lägga bud ska få möjlighet att göra det, å andra sidan kan det ibland finnas skäl att försöka nå ett snabbt avslut. Omständigheterna i det enskilda fallet får avgöra hur mäklaren ska agera, och det måste finnas ett visst utrymme för att göra felbedömningar utan att riskera skadeståndsskyldighet eller nedsättning av provisionen. Bedömningen av vilket agerande som hade varit det rätta ska alltså inte göras med facit i hand. Nämnden vill dock påpeka att provisionssystemet ibland kan medföra intressekonflikter mellan mäklaren och säljaren, där mäklaren har ett ekonomiskt intresse av ett snabbt avslut som strider mot säljarens intresse. I sådana fall får mäklaren inte låta sitt eget intresse styra hanteringen av budgivningen.

I detta fall sms:ade Budgivare C till Mäklaren på kontraktsdagen och ställde en fråga om barnvagnsplats. Det kan tala för att Mäklaren borde ha kontaktat Budgivare C och informerat henne om att det var hög tid att lägga bud, särskilt som Budgivare C förefaller ha uppfattat Mäklarens svar på barnvagnsfrågan som positivt. Å andra sidan framgår det av utredningen att Budgivare C fick del av ett sms från Mäklaren den 7 december där han bland annat skrev att "vi siktar på avslut senast torsdag", det vill säga den 8 december. Budgivare C måste alltså ha insett att köpekontrakt kunde komma att undertecknas när som helst. För det talar i viss mån också det faktum att buden på kontraktsdagen låg drygt en halv miljon kr över utgångspriset om 8 495 000 kr.

I stället för att ställa upp generella regler bör frågan enligt nämndens mening bedömas med ledning av omständigheterna i det konkreta fallet. Här blir det av intresse att analysera utskriften från sammanträdet mellan NN och Mäklaren den 15 december:

NN: "Du visste när du ringde till mig och säger att budgivningen är över att du har en person som visat intresse samma dag, som du inte har ringt."

Mäklaren: "Mm."

NN: "Det har ju du gjort, det är ju en bedömning som du har gjort, det är ett val i ditt agerande. Det är ingenting som bara drabbade dig."

Mäklaren: "Vi kan konstatera att jag inte ringde."

NN: "Den personen som kanske var den mest angelägna personen i hela budgivning-  
en, henne har du inte ens kontaktat och ställt frågan."

Mäklaren: "Jag tycker och jag känner att det är jättetråkigt att det där samtalet inte  
blev av."

NN: "Det här är en försumlighet. Du har inte gjort allt som man kan förvänta sig av  
dig som mäklare. Det är försumlighet."

Mäklaren: "Mmm. Med facit i hand så borde jag ha ringt henne, så kan man säga, ab-  
solut."

NN: "Jag har inte gjort något fel, jag har inget dåligt samvete sade du precis. Och det  
är väldigt motsägelsefullt. Samvetet är ju din inre röst, samvetet är det som talar om  
inifrån dig."

Mäklaren: "Min inre röst säger till mig att det måste ha varit väldigt plumpt, oroligt  
att bli uppringd av henne."

NN: "Ja, extremt chockartat."

Mäklaren: "Jag förstår det."

NN: "Jag kan inte föreställa mig hur något sånt skulle kunna hända."

Mäklaren: "Nej och jag förstår den biten. Och där känner jag med dig. Det är för jäv-  
ligt att det blev så. Men likväl kan jag inte ändra något."

NN: "Nej men du kan se att det är du som har orsakat att det blev så här. Och det är  
inte bara genom att det här SMS:et kom 19.02. Det är också det att du har inte gjort  
dig besväret att ringa henne. Så du är också i allra högsta grad delaktig, du har ett  
stort ansvar i att det blev så här."

Mäklaren: "Med facit i handen, ja."

NN: "Du behöver väl inget facit i hand. Det här var under eftermiddagen. Du hade  
kunna ringa henne vid många tillfällen och du har ju gjort många andra telefonsam-  
tal. Det hade inte kostat dig jättemycket att lyfta på luren och ringa henne."

Mäklaren: "Absolut inte."

NN: "Nej."

Mäklaren: "Alltså, jag själv har inget klockrent svar varför jag inte lyfte och ringde lu-  
ren."

Av en utskrift från en inspelning av ett möte mellan parterna den 18 december 2015 framgår följande.

NN: "Vad skulle varit annorlunda tycker du, om du hade agerat på ett mer korrekt sätt, vad hade du gjort?"

Mäklaren: "Möjligtvis att jag skulle ringt upp henne kl. 11 när hon skickade SMS:et, men jag valde att svara på SMS:et. Där hade det kanske kunnat göra en skillnad i efterhand."

NN: "Och i slutfasen, den här metoden som jag berättade för dig om att andra mäklare jobbar efter, att de kontaktar intressenter innan de avslutar en budgivning, vad tycker du om det sättet att arbeta?"

Mäklaren: "I det här fallet ville jag säkerställa affären till dig på 9 050 000 kr."

NN: "Men det är ändå mitt beslut att ta, vill jag sälja på den nivån eller inte."

Mäklaren: "Ja absolut."

NN: "Ja, och du ringer till mig och säger att 'Nu är det över'."

Mäklaren: "Budgivningen var över."

NN: "'Nu är det över'. Och då, för mig betyder det då att du har gjort ditt yttersta. Då finns det inga fler som är intresserade."

NN: "Och lägger du så mycket tid på dina möten, då blir ju jag lidande som kund uppenbarligen. Den där tiden på eftermiddagen hade ju du kunnat ringa den här kunden bland annat och så hade du kunnat avsluta det här på ett bättre sätt. Ett komplett fullbordat arbete. Du hade gjort din process fullständig, så när du ringer till mig och talar om att 'nu är det slut', då har du gjort allting du kan, alla är tilltalade. Alla är insatta om att nu är affären på väg att slut, det är dags att agera."

Mäklaren: "Mm."

NN: "Men du går på ditt möte. Och du hinner inte ringa. Och klockan är mycket och du tycker nu kör vi, nu skriver vi."

Mäklaren: "Mm. Ungefär så. När budgivningen tog slut så valde jag att göra så, ja."

NN: "Du valde att göra så, ja."

Mäklaren: "Ja."

NN: "Tycker du att det var en bra bedömning att göra så?"

Mäklaren: "Ja."

NN: "Därför att....?"

Mäklaren: "Därför att vi säkrade upp 9 050 000."

NN: "Men jag har inte sagt att det är mitt slut. Jag har sagt till dig 'Gör ditt bästa', för detta är mitt livs viktigaste affär."

Mäklaren: "Ja"

NN: "Du måste förstå att det är viktigt för mig att gå så långt som du kan när jag säger det till dig. Du hade inget mandat från mig att döda budgivningen på nio miljoner."

På grundval av den utredning som nämnden tagit del av är det inte självklart att Mäklaren självmant borde ha kontaktat Budgivare C. Som nämnts ovan bör bedömningen inte göras med facit i hand. Däremot borde han, enligt nämndens mening, ha informerat NN om det intresse som Budgivare C hade aviserat och begärt hennes instruktioner, se prop. 1994/95:14 s. 46.<sup>1</sup>

#### *Kontraktsskrivningen och budet från Budgivare C*

En fastighetsmäklare ska vidarebefordra inkomna bud och andra meddelanden från spekulanterna fram till dess att ett bindande köpekontrakt har undertecknats och utväxlats. Om den regeln råder ingen tvekan. Rättsfrågan i denna del är emellertid en annan, nämligen *hur sent* inför en kontraktsskrivning en mäklare ska kontrollera om några nya bud eller meddelanden har inkommit. Såvitt känt har den frågan inte tidigare prövats i praxis. Till rättsfrågan hör även en bevisfråga: när påbörjades den aktuella kontraktsskrivningen? Nämnden inleder med att ta ställning till den sistnämnda frågan.

NN har uppgett att hon anlände till mäklarkontoret runt kl. 19 och att köparna då redan var där. Hon har vidare uppgett att mötet för kontraktsskrivning påbörjades omkring kl. 19.30 och att köpekontraktet var undertecknat omkring kl. 19.40-19.45. Mäklaren har gjort gällande att köparna anlände till mäklarkontoret kl. 18.50 och, som han får förstås, att NN anlände strax före kl. 19.00 då kontraktsskrivningen inleddes. Senare har Mäklaren dock bekräftat NNs uppgift att både hon och köparna satt och väntade i sittmöblerna på kontoret innan mötet för kontraktsskrivning påbörjades. Att parterna satt och väntade kan ge ett visst stöd

---

<sup>1</sup> Jfr även en artikel i ett offentligt nyhetsbrev från branschorganisationen Mäklarsamfundet, publicerat på [www.maklarsamfundet.se/nytt-beslut-om-budgivning-vacker-manga-fragor](http://www.maklarsamfundet.se/nytt-beslut-om-budgivning-vacker-manga-fragor). Här anges att mäklaren "bör [...] inhämta och notera uppdragsgivarens uttryckliga anvisningar om att t.ex. en planerad visning ska ställas in och att ytterligare kontakter inte ska tas med övriga spekulanter".

för NNs uppgifter om när kontraktsskrivningen ägde rum, även om det knappast medger några långtgående slutsatser.

Av större intresse är däremot utskriften av inspelningen från mötet mellan NN och Mäklaren den 18 december 2015 och vars autenticitet Mäklaren inte har ifrågasatt.

NN: "Jag är [på mäklarkontoret] klockan sju. Och köparna kommer också hit klockan 19, så vi är här klockan 19. Vi sitter och pratar. Du sitter en kort stund med oss och sen säger du 'nu ska jag ordna papperna'. Och sen går du iväg och sätter dig vid din dator där borta. Och sen kommer du tillbaka och föreslår att vi ska gå in och sätta oss här [i konferensrummet] och då är klockan runt halv åtta. Och sen så genomför vi kontraktsskrivningen och sen är vi klara strax innan åtta. Du kommer in på Åhléns strax innan åtta. Okey?"

Mäklaren: "Absolut."

NN: "Mmm."

Mäklaren: "Där nånstans ja."

NN: "Ja. Och då har det alltså under den här tiden, 19.02, kommit in ett bud till."

Mäklaren: "Stämmer."

NN: "Och detta är före vi skriver på kontraktet."

Mäklaren: "Så kan det vara."

NN: Så *kan* det vara. Du vet ju att det är så."

Mäklaren: "Budet inkommer till min mobil 19.02. Vi måste bara vara tydliga i och med att du spelar in det här."

NN: "Ja, det sade jag."

Mäklaren: "Men det kommer till min kännedom 19.55 när jag tar min mobil."

Enligt nämndens mening bekräftade Mäklaren vid mötet med NN att kontraktsskrivningen inte påbörjades runt kl. 19. I stället bekräftade han, låt vara efter en ledande fråga, att den påbörjades runt kl. 19.30. Sammanfattningsvis finner nämnden det visat att mötet för kontraktsskrivning påbörjades omkring kl. 19.30, så som NN hävdade.

Det är ostridigt att Mäklaren mottog ett sms med ett högre bud kl. 19.02, det vill säga omkring en halvtimme innan mötet för kontraktsskrivning påbörjades.



Nämnden anser att en mäklare normalt bör kontrollera mejl och telefon vid en senare tidpunkt än så. Det gäller i varje fall om det, som i detta fall, handlar om en snabb budgivningsprocess och där det finns spekulanter som har aviserat intresse utan att (dittills) lägga bud. Av det sagda följer att Mäklaren på ett oaktamt sätt har åsidosatt sina skyldigheter i denna del. Det är däremot inte visat att Mäklaren rent faktiskt tog del av budet innan köpekontraktet var undertecknat.

#### *Journalen*

Mäklaren har inte invänt mot NNs påstående att journalen var felaktig i så måtto att det i journalen angavs att kontraktshandlingar hade skickats ut i förväg till parterna för påseende, medan de i verkligheten skrevs ut först i samband med sammanträdet för kontraktsskrivning.

Journalens syfte är bland annat att minska bevissvårigheter i tvister mellan mäklare och deras kunder, se prop. 2010/11:15 s. 35. Men eftersom Mäklaren i princip har vitsordat NNs uppgift att kontraktshandlingarna skrevs ut först i samband med sammanträdet för kontraktsskrivning, låt vara att han i en senare inlägga uppgett att det "möjligtvis" förhöll sig så, har någon bevissvårighet i denna del inte uppkommit. Åsidosättandet bör redan av det skälet betraktas som ringa och inte medföra någon nedsättning av provisionen.

#### *Budgivningslistan*

Mäklaren har uppgett att det bud som inkom kl. 19.02 på kontraktsdagen inte togs med i budgivningslistan. Skälet, enligt Mäklaren, var att budgivningslistan gjordes klar och delades ut till parterna i samband med kontraktsskrivningen. Enligt 20 § 2 st. fastighetsmäklarlagen ska emellertid budgivningslistan lämnas ut (senast) när uppdraget upphör, det vill säga normalt på tillträdesdagen, och det råder ingen tvekan om att Mäklaren hade varit skyldig att upprätta och överlämna en uppdaterad version av listan till parterna sedan det sista budet kommit till hans kännedom. Mäklaren gjorde alltså fel när han upprättade budgivningslistan. Felet har emellertid inte orsakat någon skada och det är heller inte av sådan art att det ska medföra någon nedsättning av provisionen.

#### *Tillträdesdatum*

NN har hävdat att Mäklaren inte informerade köparna om hennes önskemål om tillträdesdag, att han hade uppgett till köparna att tillträde kunde ske redan i januari och att frågan fick lösas i samband med kontraktsskrivningen. Mäklaren å

sin sida har hävdats att han förmedlade köparens och säljarens önskemål om tillträde.

Ord står mot ord och mot Mäklarens förnekande har NN inte visat att Mäklaren åsidosatte sina skyldigheter mot henne i denna del.

#### *Annonser på Hemnet*

Mäklaren har inte invänt mot NNs påstående att annonsen var markerad med "Borttagen före visning" och att detta skedde före den ordinarie visningshelgen. Tvärtom har han medgett att det "nog" kan ha varit så. Han har antytt att felet kan ha legat hos Hemnet, men det saknar betydelse för frågan om nedsättning av provision; som angetts ovan krävs det inte att mäklaren har varit oaktsam för att provisionen ska kunna nedsättas.

Att lägenheten felaktigt marknadsfördes som "Borttagen före visning" har bäring på kundanskaffningen och medför rätt till nedsättning av provisionen.

#### *Övrig kritik*

I de övriga delar där NN framställt kritik gör nämnden bedömningen att NN inte har visat att Mäklaren åsidosatte sina skyldigheter mot henne, alternativt att det inte varit fråga om något åsidosättande av skyldigheter i fastighetsmäklarlagens mening.

#### *Orsakssamband*

Som nämnts är det NN som har bevisbördan för att det finns ett orsakssamband mellan oaktsamheten och den påstådda skadan.

Köpeskillingen uppgick till 9 050 000 kr och det är utrett att Budgivare C i samband med kontraktsskrivningen inkom med ett bud om 9 100 000 kr. NN har inte redogjort för hur hon skulle ha agerat, och hur händelseförloppet skulle ha utspelat sig, om hon hade fått kännedom om budet. Som det får förstås menar hon att hon skulle ha avbrutit den planerade kontraktsskrivningen, låtit budgivningen fortsätta och att priset då skulle ha blivit högre. Nämnden är emellertid inte övertygad om att detta är det mest sannolika händelseförloppet. En generell synpunkt är att det alltid innebär en risk att avbryta en pågående kontraktsskrivning och att det därför inte är något som görs lättvindigt. Av betydelse är också att Mäklaren oemotsagd har uppgett att NN skickade ett sms till honom efter att hon hade fått kännedom om budet kl. 19.02 och att hon då tackade honom för ett fantastiskt

slutpris och ett gott samarbete. Vid en samlad bedömning anser nämnden att det inte är visat att NN skulle ha avbrutit den planerade kontraktsskrivningen.

NN har inte heller redogjort för hur hon skulle ha agerat om Mäklaren hade redovisat Budgivare C och dennes intresse. Som det får förstås menar hon att hon skulle ha instruerat Mäklaren att kontakta Budgivare C innan tid för kontraktsskrivning bokades med de blivande köparna. Nämnden anser inte att detta är övervägande sannolikt. Erfarenhetsmässigt är det mindre vanligt att säljare ger instruktioner till mäklaren om hur spekulanterna och budgivningen ska hanteras.

#### *Nedsättning av provision*

Nämnden har funnit att Mäklaren har åsidosatt sina skyldigheter mot NN, dels genom att inte kontrollera inkomna bud, dels genom att inte be om NNs instruktioner huruvida han skulle kontakta Budgivare C inför kontraktsskrivningen. Han har också åsidosatt sina skyldigheter genom att lägenheten annonserades med "Borttagen före visning" på Hemnet.

Förseelserna har bäring på kundanskaffningen och är därför allvarliga. Enligt nämndens mening bör provisionen sättas ned med hälften, eller 68 750 kr.

---

På nämndens vägnar:

---

Folke Grauers

**INFORMATION**

I beslutet har deltagit: professor Folke Grauers, ordf, Ulf Stenberg, Villaägarnas Riksförbund, Cecilia Collin, Konsumentvägledarnas förening, 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.