

Anmälare

NN och YY

Ombud för YY:

NN

Motpart

Mäklaren

Ombud:

Försäkringsjuristen Chatrin Heselius

Saken

Skadestånd

BESLUT

Mäklaren rekommenderas att betala 106 000 kr till NN och YY.

YRKANDE M.M.

NN och YY har yrkat att Mäklaren ska betala 216 078 kr.

Mäklaren har medgett att betala 6 000 kr. I övrigt har han bestridit yrkandet. För egen del har han yrkat att ett eventuellt skadestånd i den del som avser lägenhetens och byggnadens läge ska jämkas till noll.

BAKGRUND

Genom köpekontrakt den 10 januari 2017 förvärvade NN och YY lägenheten nr 1101 i Brf XX för 2 200 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

NN och YY har gjort gällande att Mäklaren angav dels fel datum för tillträdet, dels fel våningsplan för lägenheten, dels fel adress för byggnaden.

GRUNDER

NN och YY

Tillträdet

De hade först fått information om att tillträde och nyckelöverlämning skulle ske lördagen den 28 oktober. Senare fick de mejl från mäklarföretaget att tillträdet skulle ske den 27 oktober. I mejlet fanns en bilaga där det stod att även nyckelöverlämning skulle ske då, kl. 11 fredagen den 27 oktober. De tyckte det lät konstigt så de mejlade tillbaka för att få bekräftat att det stämde. De fick svar att det stämde med tillträde/nycklar den 27 oktober kl. 11.

De tog då ledigt från sina jobb och ordnade med flyttbil. När de kom till mäklarkontoret visade det sig att de fått fel information. Nycklarna fanns inte tillgängliga förrän på lördagen. Det innebar att de helt i onödan hade tagit ut semesterdagar.

Kravet i denna del har beräknats enligt följande.

- En semesterdag för var och en av dem den 27 oktober, sammanlagt 4 614 kr.
- Förlorad arbetsinkomst för YYs far den 27 oktober: 3 200 kr.
- Förlorad arbetsinkomst YY:s far den 28 oktober: 7 000kr
- Hyra av släp: 1 264 kr.
- Totalt i denna del: 16 078 kr.

Lägenheten

Inför köpet fick de följande felaktiga information om lägenheten.

Fel lägenhet är inringad i prospektet för den lägenhet de köpte. Efter att de skrivit på köpekontraktet fick de information från Mäklaren per telefon att det var en lägenhet längst ner de hade köpt och inte en våning upp.

I annonsen beskrevs läget som Ullna Strand/Ullna Allé. När de skrev under köpekontraktet visste Mäklaren inte var huset låg. Det visade sig sedan att det låg precis vid Arningeleden, inte alls vid Ullna Strand.

De anser att värdet på lägenheten inte är densamma då lägenheten inte ligger vid Ullna Strand som beskrevs i annonsen, dessutom på grund av att det är bottenplan och inte en våning upp. Det skapades en hets vid köptillfället då många, enligt mäklaren, visade intresse för denna lägenhet som skulle ligga vid Ullna Strand.

Kravet i denna del uppgår till 200 000 kr. 100 000 kr avser det felaktiga läget och 100 000 kr det felaktiga våningsplanet.

Mäklaren

Han upplever att NN och YY yrkar på skadestånd för tre brister under den försäljningsprocess som drog igång i mitten av januari 2017.

- NN och YY menar att tillträde/nyckelöverlämning inte skedde avtalsenligt.
- Fel våning på bostaden
- Fel läge på bostaden

Tillträdesdagen

Angående tillträdesdagen har han varit tydlig vid flera tillfällen. NN och YY har känt till tillträdesdagen den 28 oktober kl. 10, det framgår av ingivna handlingar. NN och YY var också med på ett inflyttningsmöte den 24 oktober där nyckelöverlämning diskuterades. Det har han fått bekräftat av en annan säljare.

Fel våningsplan

I objektsbeskrivningen står det tydligt våning 1 av 5. NN och YY menar att han ringat in våning två. Han har inget minne av det, han kan inte ha gjort det.

Fel läge på bostaden

Vid uppförande av ett nytt område är det mycket vanligt att såväl bostadens adress som områdesnamn ändras under byggnationen. Det finns det flera exempel på i nyproduktionsprojekt i Täby kommun. Benämningen för detta område har varit

Ullna, alternativt Ullna Strand, vidare även Ullna Allé/Hägerneholm. Ullna är den generella benämningen i folkmun om man talar med en lokal Täbybo. Ur den synvinkeln ser han inte hur detta kan bli ett fel.

NN och YY har genmält:

Tillträdesdagen

Det stämmer att de fick information om inflyttning den 28 oktober. Men den 24 oktober fick de ett mejl från mäklarfirmen med nytt datum för inflyttning och nyckelöverlämning, den 27 oktober kl. 10. De mejlade tillbaka för att dubbelkolla att det verkligen stämde att datumet var ändrat och fick det bekräftat.

Fel våningsplan

Det står att det är våning 1 av 5, men Mäklaren visste inte om den första våningen var bottenvåning och våning 1 var den ovanför. Han ringade in våning 2 i objektsbeskrivningen. De har definitivt inte gjort det själva.

Efter att de hade skrivit på köpekontraktet ringde Mäklaren och sa att det var fel lägenhet han hade påvisat. Då gick det inte att förstå att det gick att klättra upp på balkongen, så de drog sig inte ur. Det är en helt annan sak att sälja en lägenhet med det läget jämfört med en våning upp.

Fel läge på bostaden

De anser att felskrivningen av läget påverkade priset på bostaden. Dessutom visste inte Mäklaren var huset skulle ligga. Deras uppfattning som köpare var att huset låg vid Ullna Strand. Det fanns ingen mer information om var huset låg förutom beskrivningen Ullna Strand/Ullna Allé. Det skapade en hets vid köptillfället då Mäklaren berättade för dem att intresset var enormt. Känslan var att de var pressade att köpa direkt.

Mäklaren har, efter att ha anlitat ombud, genmält följande:

Inledningsvis vill han förtydliga att det är ZZ som varit ansvarig mäklare enligt förmedlingsuppdraget. Han, Mäklaren, ansvarar således endast för de åtgärder han själv vidtagit i det aktuella förmedlingsuppdraget.

Lägenheten var nyproducerad och köpet skedde därför utan att någon visning hade ägt rum. En privatperson hade tidigare förvärvat lägenheten genom upplåtelseavtal från föreningen. Lägenheten var det enda objekt i projektet som låg ute till försäljning på hans företags hemsida vid årsskiftet 2016/2017.

Av objektsbeskrivningen framgår att lägenheten är belägen i området Ullna strand med adress Hägerneholmsvägen XX. Det framgår även tydligt att lägenheten ligger på våningsplan 1 av 5. Bilden över byggnaden i annonsen visar att huset består av fem våningsplan. Att det nedersta planet skulle benämnas entréplan har därför aldrig varit aktuellt och har aldrig påståtts av honom.

Han har inget minne av att han skulle ha ringat in fel lägenhet på annonsutskriften vid kontraktstillfället, men medger att så tycks vara fallet. Det har dock otvetydigt framgått av både objektsbeskrivning och annons på vilket våningsplan lägenheten låg. NN och YY har utgått från objektsbeskrivning och annons när de fattade beslutet att förvärva lägenheten och kontaktade mäklarfirmen för att boka tid för kontraktsskrivning. Han bestrider att han skulle ha agerat oaktsamt. Att han vid kontraktstillfället av misstag ringade in fel lägenhet är beklagligt, men det kan inte ha haft någon betydelse för NN och YYs beslut att förvärva lägenheten. De har därför inte rätt till skadestånd.

Lägenheten ligger på Hägerneholmsvägen XX i området Ullna, invid Ullna strand och Ullna Allé. Han förnekar att områdesangivelsen skulle vara felaktig. Gatuadressen har dessutom framgått tydligt av objektsbeskrivningen och NN och YY har själva haft möjlighet att kontrollera lägenhetens exakta läge. Detta omfattas av en köparens undersökningsplikt. I samband med kontraktsskrivningen hade han även med en karta där han pekade ut var byggnaden låg. Han förnekar att någon felaktig information skulle ha lämnats och att han skulle ha agerat oaktsamt. NN och YY har därför ingen rätt till skadestånd.

Han förnekar att NN och YY skulle ha förvärvat lägenheten till överpris och att de skulle ha lidit någon skada.

Det kan även tilläggas att lägenhetens våningsplan enligt NN och YYs egna uppgifter har diskuterats per telefon strax efter kontraktsskrivningen den 10 januari 2017 och att han därvid uppgav att lägenheten låg på plan 1/det nedersta våningsplanet. Byggnadens läge pekades ut på en karta vid kontraktstillfället, och NN och YY skriver i mejl den 16 januari 2017 att byggnaden "inte alls ligger där [vid Ullna strand] utan så nära Arningeleden som det går att komma". Reklamation tillställdes honom den 3 november 2017, det vill säga nästan tio månader senare. Det är uppenbart att reklamation har skett för sent och att NN och YY därmed har förlorat sin rätt att framställa anspråk mot honom.

Även om han skulle ha haft en skyldighet att utge skadestånd till NN och YY har de varit medvållande i sådan grad att skadeståndet ska jämkas till noll. Både lägenhetens våningsplan och byggnadens läge har tydligt framgått av objektsbeskrivningen.

Det är en köparens eget ansvar att tillgodogöra sig den information som framgår av objektsbeskrivningen och ställa frågor till mäklaren om något upplevs oklart. Det kan inte krävas att en fastighetsmäklare särskilt ska upplysa om förhållanden som framgår av objektsbeskrivningen och som köparen själv måste kunna förväntas kontrollera.

Vad gäller datum för tillträde har NN och YY tyvärr genom kontorets assistent felaktigt fått information om att tillträdet skulle äga rum den 27 oktober 2017. Korrekt datum för tillträde var den 28 oktober 2017. Hans uppfattning är att han inte har något skadeståndsansvar eftersom han har lämnat korrekt information till NN och YY. De borde ha insett att det kunde vara fråga om ett misstag och kontrollerat med honom eller med ansvarig mäklare ZZ om datumet verkligen hade flyttats. Han är trots detta beredd att ersätta NN och YY för deras skada. En skälig ersättning för skadan är enligt hans uppfattning 6 000 kr. Han noterar härvid att något underlag för det yrkade skadeståndet inte har uppvisats. Han noterar även att YYs far inte är köpare och därmed inte kan rikta skadeståndskrav mot honom enligt fastighetsmäklarlagen. Han ställer sig även oförstående till varför YYs far skulle ha rätt till ersättning för förlorad arbetsinkomst för lördagen då flytten faktiskt kunde genomföras.

NN och YY har genmält:

Mäklaren har uppgett att ZZ var ansvarig mäklare, men i objektsbeskrivningen står Mäklaren som ansvarig mäklare. Under köpet sa Mäklaren flera gånger att han tagit över försäljningen från sin kollega som var på semester.

Deras uppfattning är att lägenheten inte alls ligger i Ullna Strand. Adressen Hägerneholmsvägen gick inte att hitta någonstans vid köptillfället. De letade länge för att hitta den, både på kommunens hemsida och på andra sidor. Det gick inte att hitta det exakta läget. Mäklaren pekade ut ungefär vilket hus han trodde det var på en dålig karta, men han var heller inte säker på vilket hus det var eftersom han tagit över affären från sin kollega. Eftersom det så tydligt i annonsen stod Ullna Allé/Ullna Strand tolkar man som köpare att det inte ligger precis vid Arningeleden. De har tidigare tittat på andra lägenheter i Ullna Strand/Ullna Allé och de låg inte alls vid Arningeleden. De anser att det är en vilseledande beskrivning i objektsbeskrivningen och att det skapade en hets vid köptillfället som Mäklaren förstärkte.

När det gäller våningsplanet ringade Mäklaren in lägenheten en våning ovanför. För dem var det svårt att veta om nedersta planet kallades bottenvåning eller plan 1. Det visste uppenbarligen inte Mäklaren heller. Han har själv medgivit i mejl att han ringade in fel lägenhet.

Mäklaren skriver att det inte kan ha någon betydelse för deras beslut att förvärva lägenheten. Självklart har det en påverkan, framförallt på köpesumman. Det finns många som inte vågar bo så långt ner att man kan klättra in på balkongen.

Efter kontraktsskrivningen ringde Mäklaren till YY och meddelade att han uppgett fel våningsplan.

De skickade ett mejl till Mäklaren redan den 11 januari 2017, dagen efter köpet, med frågor gällande läget (mejlet refereras nedan, nämndens anmärkning). De kan inte se att det skett för sent.

När det gäller tillträdesdatum dubbelkollade de om det verkligen stämde att tillträdesdatum var på fredagen den 27 oktober och fick det bekräftat. De förstår inte varför de skulle ringa XX som inte har stått som ansvarig mäklare i de handlingar de fått. De vet inte varför de skulle ifrågasätta assistentens trovärdighet.

YYs far står inte som köpare, men som pappa tog han ledigt för att hjälpa YY att flytta.

Mäklaren har genmält:

Hägerneholmsvägen är en nyanlagd väg. Han vet inte om vägen gick att se på Google Maps eller dylikt vid tidpunkten för köpet, men vägen var anlagd och det var möjligt att köra på vägen och titta på huset som var under produktion. Han hade själv besökt adressen och tittat på bygget. Han visste var byggnaden låg och pekade ut platsen på kartan vid köptillfället. Om NN och YY trots detta upplevde att det var oklart var huset var beläget och det exakta läget var avgörande för deras köpbeslut, hade det ålegat dem att få klarhet i frågan, antingen genom att ställa frågor till honom eller genom att själva åka ut till platsen för att kontrollera läget eller avstå från köpet. Några felaktiga uppgifter har inte lämnats.

I övrigt vidhålls vad som tidigare anförts. Av objektsbeskrivningen framgår tydligt på vilket våningsplan lägenheten är belägen och NN och YY hade redan fattat beslutet att förvärva en lägenhet på nedersta våningsplanet för den överenskomna köpesumman när de kom till mäklarkontoret för kontraktsskrivning. Även om de fått felaktig information vid detta tillfälle är det uteslutet att det varit avgörande för deras köpbeslut.

Han bestrider att NN och YYs mejl den 11 januari skulle utgöra en reklamation. För en giltig reklamation krävs att den som kräver skadestånd påtalar att hen anser att

mäklaren har agerat felaktigt och att hen avser hålla mäklaren ekonomiskt ansvarig. Så har inte skett i mejlet den 11 januari. NN och YY bad honom endast att förtydliga ett antal omständigheter.

NN och YY har genmält:

Enligt deras uppfattning hade Mäklaren inte alls varit på platsen eftersom han inte kunde beskriva var huset låg. Hade han vetat borde han själv ha reagerat på beskrivningen av läget i annonsen. Adressen fanns inte med i annonsen utan först vid kontraktsskrivningen. De vet att adressen inte gick att hitta någonstans.

Mäklaren ringade in fel lägenhet vid kontraktsskrivningen, vilket han också medgett. De hävdar fortfarande att det påverkar köpesumman då det är svårare att sälja en lägenhet längst ned. Det står i objektsbeskrivningen att det är plan 1, inte att det är nedersta våningen/bottenvåning. När Mäklaren dessutom ringade in fel lägenhet ett plan upp trodde de att det var det som gällde.

Reklamation till Mäklaren skickades den 3 november 2017, sex dagar efter inflyttning. De kan inte se att det skulle vara försent. De har dessutom skickat ett antal mejl gällande alla oklarheter mellan kontraktsskrivning och inflyttning.

Mäklaren har genmält:

Eftersom lägenheten aldrig visades, överlämnades objektsbeskrivningen först på kontraktsdagen. All information som finns i objektsbeskrivningen, inklusive lägenhetens adress, fanns dock tillgänglig i annonsen på internet.

NN och YY har genmält:

Det fanns ingen adress angiven i annonseringen på internet, endast rubriken Ullna Allé/Ullna Strand.

UTREDNINGEN

NN och YY har gett in ett prospekt över lägenheten som bland annat innehåller följande text. "Observera att denna handling inte utgör en objektsbeskrivning i Fastighetsmäklarlagens mening. Avvikelse från objektsbeskrivningen kan förekomma." I prospektet presenteras Mäklaren med namn och bild under rubriken "Ansvarig fastighetsmäklare".

Rubriken i prospektet lyder "Bostadsrätt Ullna Allé – Täby – Ullna Strand." I texten anges bland annat följande. "Adress: Ullna Allé – Täby" samt "Våning: 1 av 5, hiss finns". Se bild från prospektet nedan.

Adress: Ullna Allé - Täby

Kommun: Täby

Typ: Flerfamiljhus

Boendeform: Bostadsrättslägenhet

Byggår: 2017

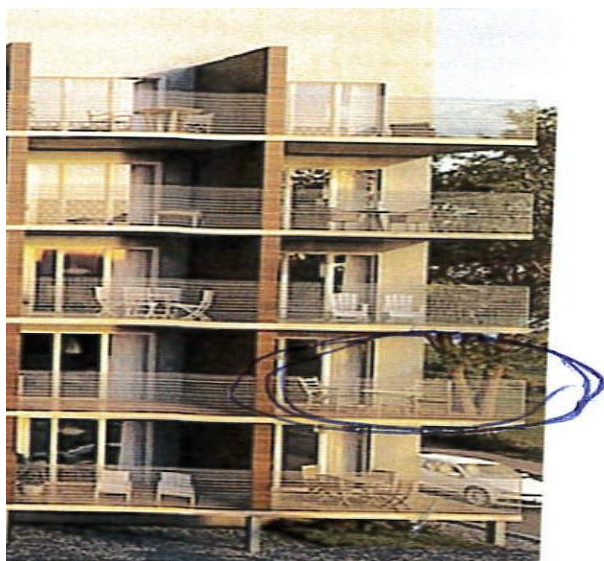
Boarea: 33 m²

Rum: 1 rok

Våning: 1 av 5 , hiss finns

Pris: 1 795 000 KR

I prospektet finns även en datoranimerad bild av byggnaden. På bilden har någon med penna ringat in en lägenhet som är belägen på det andra våningsplanet, se beskuren bild nedan.



NN och YY har även gett in samma prospekt som en pdf-fil, utan inringning.

Mäklaren har gett in en objektsbeskrivning. I beskrivningen, som är undertecknad av NN och YY på kontraktssdagen, anges Hägerneholmsvägen XX som adress. Våningsplanet anges på samma sätt som i prospektet, det vill säga våning 1 av 5. Mäklaren presenteras i beskrivningen som ansvarig mäklare (låt vara att den tillhörande bilden inte föreställer Mäklaren utan en kvinna).

I ett mejl den 11 januari 2017 skrev NN bland annat följande till Mäklaren.

”Sist men viktigast. Var exakt ligger huset och lägenheten? I er beskrivning står det Ullna Allé/Ullna Strand och adressen fick vi igår. Verkar helt omöjligt att hitta på nätet exakt var föreningen och lägenheten ligger. Min jättestora oro nu är att den ligger vid Arningeleden, vilket inte alls i så fall stämmer med er beskrivning av läget, varken i text eller bild. Kan du kolla upp det tack.”

I ett mejl den 16 januari 2017 skrev NN bland annat följande till Mäklaren.

”Vi har i helgen varit och tittat på det som vi tror är rätt byggnad. Läget beskrivs i er annons som Ullna Strand/Ullna Allé. Först efter kontraktsskrivning får vi veta att den inte alls ligger där utan så nära Arningeleden som det går att komma. Inte så konstigt att det var så stort intresse när man trodde att den låg vid Ullna Strand/Allé. Hur kan ni i annonsen nämna Ullna Strand/Ullna Allé?

Under kontraktsskrivningen fick vi information om att det var ett plan upp (inte bottenplan), efter kontraktsskrivning fick vi info om att det är bottenplan. Okej för [YY] men om man ska sälja längre fram tar man bort ganska många köpare som inte vågar bo längst ned. Dessutom kommer det då att vara någon form av hiss/lift utanför hans sovalkov. Vad jag har listat ut från byggbolagets sida ligger soprummet där. Kan hissen vara till för sopbilen som då kommer att finnas direkt utanför sovalkoven?”

I ett mejl den 25 januari 2017 skrev Mäklaren bland annat följande till NN.

”Angående läget på bostaden. Jag är medveten om att jag pekade på fel bostad vid kontraktsskrivningen. Sen ringde jag för att meddela er detta innan jag ringt säljaren och meddelat att bostaden är såld. Det va för att ge er möjligheten att fatta ett annat beslut. Lät på telefon som att det inte va någon fara. Verkade som att ni antagit att den låg på 1 trappa när ni budade. Tråkigt att det blev så men jag informerade er anser jag.”

Nämnden har även tagit del av mejlkorrespondens mellan å ena sidan NN och å andra sidan företrädare för bostadsrättsföreningen, Mäklaren samt en assistent på Mäklarens företag. I ett mejl den 10 november 2017 skrev Mäklaren bland annat följande till NN.

”Vi börjar med tillträdet. Som jag beskrivit i tidigare mail är vi väldigt ledsna över att ni fick felaktig information från assisten. Jag har försökt vara tydlig angående tillträdesdagen och du har också varit i kontakt med byggherren för att säkerställa att ni får komma åt nycklarna inför flytten. Tyvärr va assistenten lite snabb med att svara och hörde aldrig med mig.

Jag menar att jag varit tydlig med att inflytt inte kommer äga rum på fredagen och du har också varit i kontakt med byggherren angående detta.

De löste så ni skulle få komma in på lördagen, denna information hade ni fått av mig och byggherren. Då ni fått information från mig och byggherren kring detta tycker jag att ni borde funderat på assistens svar kring tillträdet. Jag medger att hon gjort fel och därför har vi gått med på att ersätta er för flyttbilen.”

Slutligen har nämnden inhämtat följande karta över området från google.se. På kartan är Hägerneholmsvägen markerad med rött. Den aktuella lägenheten är belägen vid den andra avtagsvägen från Hägerneholmsvägen, sett uppifrån. Gatan Ullna Allé syns i kartans övre högra hörn. Arningeleden är väg 264 på kartan.



På fråga från nämnden har NN och YY uppgett att de fick kännedom om att adressen var Hägerneholmsvägen i samband med undertecknandet av köpekontraktet, och innan de undertecknade detsamma, men inte dessförinnan.

NÄMNDENS BEDÖMNING

Allmänt om skadestånd

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

Kravet på orsakssamband innebär i regel att åsidosättandet ska ha varit en nödvändig betingelse för skadans uppkomst. Eller med andra ord: skadan skulle inte ha uppstått om mäklaren hade agerat aktsamt.

Det är normalt den skadelidande som har bevisbördan för samtliga dessa omständigheter: uppsåt eller oaktsamhet, orsakssamband och skada. Vad gäller orsakssambandet behöver detta inte alltid vara fullt styrkt utan ibland kan ett lägre beviskrav tillämpas.

Om det är skäligt kan skadeståndet jämkas. Enligt förarbeten och praxis kan detta särskilt bli aktuellt om köparen har försummat sin undersökningsplikt enligt det köprättsliga regelverket. Jämkning kan också ske om den skadelidande på annat sätt medverkat till skadan.

Tillträdesdagen

Mäklaren har i och för sig medgett att betala ett belopp i denna del, men han har bestridit skadeståndsansvar.

Enligt köpekontraktet skulle tillträde ske den 30 oktober 2017 eller annan dag enligt överenskommelse. I den ingivna mejlkorrespondensen förekommer olika uppgifter om tillträdesdatum. Det sista som tidsmässigt skedde i korrespondensen var emellertid att mäklarfirmen den 16 oktober kallade till ett tillträde som skulle äga rum den 27 oktober. Av kallelsen framgår att det gällde såväl ekonomisk slutuppgörelse som överlämnande av nycklar. Av de ingivna mejlen framgår också att även sedan NN och YY hade ifrågasatt datumet i kallelsen, vidhöll mäklarfirmen detta datum. Detta skedde genom ett mejl den 24 oktober till NN från en assistent på mäklarfirmen.

Det är ostridigt att något tillträde inte kunde ske den 27 oktober och att det angivna datumet således var felaktigt. Om felet berodde på ett misstag från Mäklaren eller från någon annan på mäklarfirmen saknar betydelse: en fastighetsmäklare

ansvarar för de misstag som begås inom ramen för mäklaruppdraget, även om det är en medhjälpare till mäklaren som begår misstaget.

Inte heller Mäklarens invändning att det inte var han utan ZZ som var ansvarig mäklare kan befria honom från ansvar. I prospekt och objektsbeskrivning presenteras Mäklaren under rubriken "Ansvarig mäklare" och en skadelidande måste ha rätt att framställa anspråk mot den som presenteras som ansvarig mäklare. Det har för övrigt inte ens påståtts att NN och YY skulle ha informerats om att det egentligen var ZZ som var den ansvarige mäklaren.

Mäklaren har inte heller visat att NN och YY fick någon annan information om tillträdesdagen än den som framgick av mejlet från assistenten, eller att det fanns omständigheter som medförde att NN och YY borde ha ifrågasatt assistentens besked.

Det sagda innebär att Mäklaren är skyldig att ersätta NN och YY för den skada de led på grund av att tillträde inte kunde ske den 27 oktober.

Våningsplanet

Mäklaren har, som han slutligen angett sin inställning, erkänt att han ringade in fel våningsplan i prospektet. Han har dock förnekat att detta skulle ha påverkat köpet eftersom NN och YY genom annons och objektsbeskrivning fick korrekt information om våningsplanet.

I både prospektet och objektsbeskrivningen angavs att lägenheten var belägen på våning 1 av 5 och av bilderna på byggnaden framgår att det endast fanns fem våningsplan. Mot den bakgrunden kan det kanske framstå som mindre sannolikt att parterna skulle ha diskuterat om våning 1 var det nedersta eller näst nedersta våningsplanet, så som NN och YY har uppgett. Å andra sidan talar mejlet från Mäklaren den 25 januari 2017 med styrka för att denne faktiskt pekade ut fel våningsplan. Han uppgav ju där att han var "medveten om att [han] pekade på fel bostad vid kontraktsskrivningen". Det är också så att en byggnads nedersta våningsplan i vissa fall betecknas som våning 1 och i andra fall som bottenvåning, vilket skulle kunna förklara misstaget.

Sammantaget är det enligt nämndens mening visat att Mäklaren agerade oaktsamt genom att peka ut fel våningsplan. Det faktum att våningsplanet alls ringades in talar också för att våningsplanet var en omständighet som diskuterades och som hade betydelse för köpet.

Byggnadens läge

En första fråga är vilken adress som presenterades i marknadsföringen på internet. Här har parterna olika uppfattningar. NN och YY har gett in prospektet, med adressen Ullna Allé, som en pdf-fil som de enligt egen uppgift hämtade från marknadsföringen på internet. Mäklaren har inte ens försökt visa att det var objektsbeskrivningen, och inte prospektet, som fanns publicerad på internet, trots att han rimligen borde ha goda möjligheter att kunna visa detta. För NN och YYs uppgift talar också att de kunnat uppvisa prospektet såväl med som utan inringning av lägenheten; att de skulle ha fått två exemplar av prospektet vid kontraktsskrivningen är mindre sannolikt och har inte heller påståtts av Mäklaren. Sammantaget finner nämnden det visat att det var prospektet med adressen Ullna Allé som fanns publicerad i marknadsföringen på internet, inte objektsbeskrivningen med adressen Hägerneholmsvägen.

Eftersom Ullna Allé är en gata i området, och särskilt då Ullna Allé redovisades i prospektet under rubriken "Adress", kunde NN och YY initialt utgå från att byggnaden hade Ullna Allé som gatuadress. I samband med kontraktsskrivningen uppmärksammades de visserligen på att den korrekta adressen var Hägerneholmsvägen, men mot NN och YYs förnekande har Mäklaren inte visat att han informerade dem om var den vägen, som var nyanlagd, låg. Parterna är visserligen överens om att Mäklaren pekade ut läget på en karta, men det är inte visat att NN och YY fick korrekt information om läget, och på grund av prospektet kunde de utgå från att Hägerneholmsvägen låg i nära anslutning till Ullna Allé och inte invid Arningeleden. Vad Mäklaren anfört om vilket eller vilka namn själva området har "i folkmun" förleder ingen annan bedömning. En mäklare kan inte utgå från att en köpare har samma uppfattning om betydelsen av olika geografiska namn som en lokal Täbybo, som Mäklaren uttryckt saken.

Mäklaren har vidgått att han visste att adressen var Hägerneholmsvägen och var den vägen låg. Därigenom är det utrett att han agerade oaktsamt genom att ange Ullna Allé som adress i prospektet samt genom att inte informera NN och YY om Hägerneholmsvägens geografiska läge.

Reklamation

Mäklaren har invänt att reklamation har skett för sent. Såvitt nämnden förstår gäller invändningen endast frågan om lägenhetens våningsplan och byggnadens läge, inte frågan om tillträdet.

Den som vill kräva skadestånd av en mäklare ska enligt 26 § fastighetsmäklarlagen reklamera inom skälig från det att han eller hon insett eller bort inse "de omständigheter som ligger till grund för kravet". Med det sistnämnda uttrycket menas, enligt förarbetena till fastighetsmäklarlagen, dels mäklarens åsidosättande av sina skyldigheter, dels att åsidosättandet har orsakat en ekonomisk skada, se prop. 2010/11:15 s. 63.

Lagtexten i 26 § fastighetsmäklarlagen anger att den skadelidande ska underrätta mäklaren om "detta", vilket rent språkligt syftar på en underrättelse om skadeståndskrav. I förarbetena, prop. 2010/11:15 s. 63 f., anges dock att den skadelidande inte behöver ange vilket eller vilka anspråk som kommer att framställas mot mäklaren. Det torde således räcka med en s.k. neutral reklamation.

Av den neutrala reklamationen ska framgå i vilket eller vilka avseenden som den skadelidande anser att mäklaren har brustit. Mäklaren ska vidare få klart för sig att den skadelidande överväger att göra någon form av rättsligt anspråk gällande, även om själva anspråket alltså inte behöver anges. Kravet på reklamationens innehåll torde inte vara särskilt högt ställt, se Johnny Herre m.fl., Konsumentköplagen. En kommentar, Zeteo 2016-07-14, kommentaren till 23 § KKL. Jfr även rättsfallet NJA 1988 s. 335 där säljaren menade att köparen ägnade sig åt "råskäll", men där HD ansåg att det måste ha stått klart för säljaren att det var fråga om en reklamation. Å andra sidan utgör allmänna klagomål inte någon reklamation i rättslig mening, jfr rättsfallet NJA 1919 s. 294 där köparen meddelade säljaren att varan var "allt annat än kontraktsevenlig", vilket inte ansågs utgöra en reklamation.

I förarbetena till fastighetsmäklarlagen framgår att reklamationsfristens längd är avsedd att vara förhållandevis generös när den skadelidande är konsument. Det samma bör, enligt nämndens mening, även gälla för frågan om reklamationens innehåll. I detta fall blev det klargjort för Mäklaren vilka två fel som NN och YY hade synpunkter på, och bland annat med tanke på felens karaktär måste det ha framstått som sannolikt att rättsliga anspråk skulle framställas. Att NN i mejlet den 16 januari 2017 uppgav att våningsplanet var "okey för [YY]" medför ingen annan bedömning, eftersom det i samma mejl flaggades för att det kunde uppkomma en skada vid en vidareförsäljning. Nämnden anser, om än med viss tvekan, att NNs mejl till Mäklaren den 16 januari 2017 utgjorde en giltig reklamation såvitt avser lägenhetens våningsplan och byggnadens läge. Reklamationen skedde endast några dagar efter köpet och har således framställts i rätt tid.

Skada

NN och YY har redogjort för den ekonomiska skada de anser sig ha lidit på grund av det felaktigt angivna datumet för tillträde. Som Mäklaren påpekat kan skadestånd inte utgå till YY:s far eftersom han inte var köpare. Den ersättningsgilla skadan i denna del uppgår därmed högst till 5 878 kr (4 614 + 1 264). Mäklaren har medgett att betala 6 000 kr i denna del.

Vad gäller det felaktigt angivna våningsplanet och den felaktiga adressen har NN och YY uppgett att skadan i denna del uppgår till 200 000 kr och att den fördelar sig med 100 000 kr på respektive fel. Mäklaren har invänt att det inte uppkommit någon skada. NN och YY, som har bevisbördan, har inte fört någon bevisning om skadans storlek, men om nämnden finner att det föreligger en skada, har nämnden ofta möjlighet att uppskatta skadans storlek. Det ligger i sakens natur att en sådan uppskattning bör ske med viss försiktighet.

Enligt den ovan redovisade kartan ligger Hägerneholmsvägen nära Arningeleden, som är en större länsväg, vilket är ett sämre läge jämfört med om byggnaden hade legat i närheten av Ullna Allé. Vidare är det erfarenhetsmässigt så att lägenheter på högre våningsplan normalt betingar ett högre pris än lägenheter på bottenvåningen.

Vid en samlad bedömning anser nämnden att de påtalade felen, byggnadens läge och våningsplanet, kan ha påverkat lägenhetens värde med omkring 100 000 kr. Nämnden väger här in att NN och YY uppgett att Mäklaren vid kontraktsskrivningen uppgav att han inte var säker på vare sig våningsplan eller byggnadens läge. Eftersom NN och YY trots detta ingick köpet, torde de felaktiga uppgifterna ha haft mindre påverkan på köpet än vad man i förstone kunde ha anledning att tro.

Jämkning

Mäklaren har som grund för sin invändning om jämkning uppgett att både lägenhetens våningsplan och byggnadens läge framgick av objektsbeskrivningen. Som nämnden funnit ovan överlämnades objektsbeskrivningen först på kontraktsdagen och av prospektet framgick inte byggnadens verkliga läge, tvärtom var läget direkt felaktigt angivet i prospektet. Mäklaren har heller inte invänt mot NN och YYs påstående att Hägerneholmsvägen inte fanns synlig på kartor, vilket innebär att de inte själva hade möjlighet att kontrollera detta. Beträffande lägenhetens våningsplan finns det, som nämnts, visst fog för invändningen att det korrekta våningsplanet framgick av prospektet, men det kan inte krävas av en köpare att denne ifrågasätter en professionell fastighetsmäklare som, även om han anger att han inte

är helt säker, ringar in fel våningsplan. Någon jämkning ska därför inte ske. Det faktum att Mäklaren uppgav att han var osäker på byggnadens läge och lägenhetens våningsplan har däremot, som framgått, beaktats inom ramen för skadebedömningen.

På nämndens vägnar:

Folke Grauers

INFORMATION

I beslutet har deltagit: professor Folke Grauers, ordf, Eva Nordin, Konsumentvägledarnas förening, 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. Den som har begärt ersättning av en fastighetsmäklare och är missnöjd med beslutet kan dock väcka talan i allmän domstol.