

**Anmälare**

NN och YY

**Motpart**

Mäklaren

*Ombud:*

Förbundsjuristen Fredrik Aldmo

**Saken**

Skadestånd, nedsättning av provision

---

**BESLUT**

NN och YY har inte rätt till ersättning.

---

**YRKANDE M.M.**

NN och YY har yrkat att Mäklaren ska betala 80 000 kr.

Mäklaren har bestridit yrkandet.

**BAKGRUND**

Mäklaren har förmedlat NN och YYs fastighet XX för 3 600 000 kr. I objektsbeskrivningen angavs bland annat följande.

”Till väster har man det moderna köket från 2008 med klinkersgolv som har skön golvvärme samt utgång till trädgården.”

Det visade sig att uppgiften om att köket hade golvvärme var felaktig.

## GRUNDER

### NN och YY

Mäklarens bristfälliga arbete med försäljningen medförde att de blev stämda av köparna av fastigheten. Det fick betala skadestånd på 30 000 kr, efter rekommendation av deras advokat. Advokatarvodet som de betalade uppgick till 50 000 kr.

I beslutet från Fastighetsmäklarinspektionen står att "av den e-postkonversation som Mäklaren har åberopat framgår att säljarna har rättat vissa uppgifter i objektbeskrivningen före visningen av fastigheten". Detta är inte riktigt sant. De uppgifter som rättades härrör från bilder som skickades till dem. Någon text fick de aldrig.

De kan också tycka att en mäklare som använder uppgifter från en gammal objektsbeskrivning inte är seriös. De anser att Mäklaren har försökt göra det lätt för sig och att de uppgifter som de förmedlade muntligt försvann. De var nämligen väldigt tydliga med att det inte fanns något värmegolv i köksdelen.

De 80 000 kr som de yrkat är bara de pengar som detta kostat dem. Det är svårt att uppskatta det psykiska lidande som åsamkats dem under mer än ett års tid. Det var otroligt påfrestande och de mådde väldigt dåligt båda två.

### Mäklaren

Hon har inte brutit mot god fastighetsmäklarsed. Hon hade inte anledning att misstänka att uppgiften skulle ha varit felaktig eftersom NN och YY rättade andra textuppgifter i samband med att utkast till objektsbeskrivning översändes till dem för godkännande. Hon förnekar även påståendet att NN och YY skulle ha påtalat att uppgiften om golvvärme skulle ha varit felaktig.

Mot bakgrund av ovan anförda, samt det faktum att Fastighetsmäklarinspektionen valde att inte meddela påföljd mot henne rörande golvvärmen, måste kravet avslås.

### NN och YY har genmält:

Mäklaren säger att hon haft rätt att förlita sig på deras uppgifter. Det är helt riktigt. Det är bara det att deras uppgifter bestod i att det inte fanns något värmegolv i köksdelen. De satt vid köksbordet tillsammans med Mäklaren. YY sa att "vi behöver inte ha med det i prospektet överhuvudtaget" (eftersom värmegolv i köksdelen inte fungerade). "Jo", sa Mäklaren, "det höjer priset".

De hävdar att Mäklaren glömde vad de sa och förlitade sig på det gamla prospektet, det som de fick när de köpte huset, så samma sätt som hon glömde att det inte fanns någon bastu eller rekreationsrum i källaren, trots att hon var med dem och tittade. Det hade de byggt om till snickeriverkstad. Detta kan bevisas då planlösningen på källaren skickades till dem, tillsammans med bilderna. De har heller inte rättat någon textuppgift eftersom de aldrig fick någon text, bara bilder.

### **Mäklaren har genmält:**

Hon vidhåller att uppgiften om golvvärme härrört från säljarna. I sitt yttrande medger NN och YY dessutom att de var av uppfattningen att det fanns golvvärme i köket men att denna var ur funktion, detta påstående går helt på tvärs med vad som påstås i anmälan till nämnden.

I anmälan gör NN och YY gällande att de var tydliga med att det inte fanns golvvärme i köket. Hon förnekar påståendet om att hon skulle ha fått information om att golvvärmen var ur funktion, hon hade inte heller någon anledning att misstänka att så skulle ha varit fallet. Hon förnekar även att hon skulle ha påstått att uppgiften om golvvärme skulle vara kvar för att få ett bättre pris, trots att den (enligt NN och YY) inte var i funktion.

I sitt yttrande anför NN och YY att de erhöll bilder men inget textmaterial, det vill säga ingen objektsbeskrivning. Hon förnekar detta påstående och det motbevisas av den mejlkonversation rörande objektsbeskrivningen som hennes kollega PH haft med anmälaren, se ingiven skriftlig bevisning. I sitt mejl till PH korrigerade NN och YY vissa uppgifter, men de påpekade aldrig att uppgiften om golvvärme i köket skulle vara felaktig.

Även om nämnden skulle göra bedömningen att uppgiften om golvvärme inte kom från NN och YY utan att hon förde in uppgiften om golvvärme i objektsbeskrivningen på eget bevåg, kan hon inte hållas ansvarig för den felaktiga uppgiften. Detta med hänsyn till att NN och YY bereddes tillfälle att granska och godkänna objektsbeskrivningen i förväg, och de läste bevisligen materialet eftersom de kom med synpunkter och önskade vissa korrigeringar, utan att korrigera uppgiften om golvvärme. Just uppgiften om golvvärme var även en sådan uppgift som NN och YY måste haft kännedom om eftersom de använde köket dagligen. Den princip som fastställts av nämnden i beslut FRN 86/17 ska alltså tillämpas även i detta fall.

NN och YY påstår att hon tillhandahöll en felaktig planskiss avseende källaren och att detta skedde i samband med att bilderna översändes till dem. Av ingiven skrift-

lig bevisning framgår dock att NN och YY var mycket nöjda med bilderna som sändes till dem. Av bevisningen framgår att de även fick besked om att beskrivningen skulle mejlas till dem nästkommande vecka.

Av den slutliga objektsbeskrivningen framgår det dessutom att uppgiften rörande källarens utformning var korrigerad och korrekt återgiven.

Om nämnden skulle göra tolkningen att påståendet om felaktig planskiss i utkastet till objektsbeskrivning utgör grund för ett yrkande om nedsättning av förmedlingsprovision, bestrids detta yrkande. Under alla omständigheter har denna påstådda felaktighet reklamerats för sent. Reklamation avseende detta borde rimligen ha framställts för cirka fyra år sedan. Att en fastighetsmäklare måste korrigera ett utkast till objektsbeskrivning kan emellertid inte utgöra grund för nedsättning.

## UTREDNINGEN

Nämnden har tagit del av diverse handlingar, bland annat köpekontraktet, objektsbeskrivningen, mejlkorrespondens mellan parterna och Fastighetsmäklarinspektionens beslut i disciplinärendet mot Mäklaren. Beslutet omprövades senare av inspektionen, men i en del som saknar betydelse för tvisten.

I köpekontraktet angavs att parterna genom sina signaturer hade tagit del av och godkänt köpekontraktets bilagor. Objektsbeskrivningen utgjorde dock ingen bilaga till köpekontraktet. Under rubriken "Övriga handlingar" angavs att köparna hade tagit del av en av mäklaren upprättad objektsbeskrivning. Den objektsbeskrivning som getts i ärendet är inte undertecknad eller "kråkad" av NN och YY.

I ett mejl den 14 februari 2014 med ämnesrubriken "Bilder" skrev Mäklaren följande till NN och YY.

"Här kommer bilderna. Hoppas ni är nöjda med dem. I nästa vecka kommer beskrivningen att skickas till er för godkännande."

I ett mejl samma dag och i samma mejltråd svarade NN följande.

"Mycket bra bilder."

I ett mejl den 18 februari 2014 med ämnesrubriken "Länk till beskrivning" skrev en kollega till Mäklaren följande till NN och YY.

”Nedan hittar ni en länk till beskrivningen över er fastighet, hör av er till Anette om ni vill göra några ändringar. Vi tänker matcha det på torsdag och lägga ut det på fredag.”  
[Länk till objekt].

I ett mejl till Mäklarens kollega samma dag, och i samma mejltråd som mejlet med länken, svarade NN och YY följande.

”Det står bastu och relax i källaren. Eftersom det numer är ”snickarbod” borde det ändras.”

I den ingivna objektsbeskrivningen anges inget om bastu eller relax, däremot nämns i texten att det fanns en snickarverkstad i källaren. I den planskiss som hörde till beskrivningen är utrymmet benämnt ”snickarbod”.

Nämnden har skickat ett föreläggande till NN och YY med följande innehåll.

”Ni bör yttra er över [...] om den länk som ni förefaller ha fått i mejl den 18 februari 2014 länkade till objektsbeskrivningen eller till något annat dokument. Om den länkade till objektsbeskrivningen bör ni ange om beskrivningen innehöll texten om golvvärmens eller inte.”

NN och YY besvarade föreläggandet enligt följande.

”En stor felaktighet, som de har försökt förklara ett flertal gånger, är mäklarens påstående ”att de bevisligen läst materialet eftersom de kommit med synpunkter och önskat vissa korrigeringar utan att korrigera uppgiften om golvvärme.”

Det är bevisat att de sett bilderna, men de fick aldrig se texten.

De fick tillskickat sig bilderna där de upptäckte en felaktighet i källaren. Bland bilderna fanns planlösningen med den felaktiga uppgiften att det fanns bastu i källaren, när de i själva verket hade byggt om det till förråd/snickarbod. Trots att mäklaren själv sett att det inte fanns någon bastu i källaren stod det så på bilderna som hon tagit från den gamla objektsbeskrivningen. Hon hade alltså glömt det. De anser att det bevisar att hon glömt den ombyggda bastun.

På samma sätt har hon glömt att de satt i köket och talade om att det inte fanns värmegolv i köksdelen. Däremot fungerade värmegolvet i det stora rummet, i anslutning till köket, med den öppna spisen.

De fick aldrig tillskickat sig någon objektsbeskrivning och de har heller inte godkänt någon sådan.

Någon länk som skulle hänvisa till objektsbeskrivningen känner de inte till.

Bilderna skickades. Varför skickades inte objektsbeskrivningen? Hade den gjort det hade detta aldrig hänt.”

Mäklaren kommenterade föreläggandet och svaret enligt följande.

”I anledning av motpartens senaste mejl får jag ... än en gång understryka att länk med beskrivningen översändes via mejl den 18 februari 2014 till epost [e-postadress], se markering i pdf.

Samma dag svarar [NN] att ”Det står bastu och relax i källaren. Eftersom det numera är ”snickarbod” borde det ändras.”

Mejlet är signerat \\ [NN]

I ämnesraden står det SV: VB: Länk till beskrivning.

Mot bakgrund av detta är det bevisat att:

1. Beskrivningen av fastigheten har översänts till säljaren.
2. Säljaren har läst innehållet, hur skulle säljaren annars kunna kommentera att det ”står” bastu och relax.
3. Säljaren inte har rättat uppgiften om golvvärme.”

Nämnden ställde därefter följande fråga till NN och YY.

”I mejlet den 14 februari från mäklarens kollega till [NN], och som förefaller ha besvarats, finns en länk. Ni har emellertid uppgett att ni aldrig fått någon länk. Vänligen kommentera hur det hänger ihop.”

NN och YY svarade bland annat följande.

”Ang objektsbeskrivningen. Det absolut viktigaste är att vi aldrig godkänt den. Vi har heller inte fått objektsbeskrivningen tillskickad oss. Jag korrigerade vissa uppgifter bland bilderna som blev tillskickade oss. Vilket objektsbeskrivningen inte blev.

Det verkar som att vi fick en länk?? tillskickad oss. Jag kan inte i dagsläget erinra mig detta men det är möjligt att den inte fungerade [...] Återigen. Vi har inte läst och framförallt inte godkänt objektsbeskrivningen. Det material vi läst och korrigerat var på bilderna. Inte texten.”

## 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.

### *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.

### *Allmänt om felaktiga uppgifter i objektsbeskrivningen*

Bortsett från de uppgifter som en mäklare enligt 17 § fastighetsmäklarlagen själv måste kontrollera, gäller att mäklaren normalt har rätt att förlita sig på de uppgifter som han erhåller från säljaren. Mäklaren kan således normalt utan egen kontroll vidarebefordra säljarens uppgifter till köparna, se prop. 1983/84:16 s. 37 f., 58 och 67. Med andra ord: om mäklaren i objektsbeskrivningen lämnar en uppgift som senare visar sig vara felaktig, undgår han eller hon i regel ansvar om det kan visas att det var säljaren som lämnade den felaktiga uppgiften. Motsvarande gäller för uppgifter som i och för sig inte kommer från säljaren men som säljaren har godkänt att de förs in i objektsbeskrivningen; även här undgår mäklaren ofta ansvar.

Bevisbördan för ett påstående om att det är säljaren som har lämnat eller godkänt den felaktiga uppgiften ligger i civilrättsliga tvister på mäklaren. Bevisbördans placering skiljer sig alltså från den som tillämpas i disciplinärenden, där det i princip alltid är Fastighetsmäklarinspektionen som har bevisbördan.

*Bedömningen i detta fall*

Frågan gäller om Mäklaren agerade oaktsamt eller på annat sätt åsidosatte sina skyldigheter när hon förde in uppgiften om golvvärme i objektsbeskrivningen. Mäklaren har hävdade att den felaktiga uppgiften kom från NN och YY eller att de i vart fall godkände objektsbeskrivningen med den felaktiga uppgiften. NN och YY har förnekat detta.

Som angetts ovan är det Mäklaren som har bevisbördan för påståendet att uppgiften om golvvärmen kom från NN och YY eller att de åtminstone godkände uppgiften. Enklast kan en mäklare visa detta genom att ge in en objektsbeskrivning som har signerats och godkänts av säljaren. Det har Mäklaren emellertid inte gjort; den ingivna objektsbeskrivningen är inte signerad av NN och YY. Det finns emellertid andra sätt varigenom mäklaren kan visa att säljaren godkände beskrivningen, eller i vart fall att mäklaren hade fog för att tro att beskrivningen var godkänd.

Ovan har refererats ett mejl från NN den 18 februari 2014 med följande innehåll: "Hej. Det står bastu och relax i källaren. Eftersom det numer är snickarbod borde det ändras." Mäklaren menar att detta visar att NN och YY fick granska texterna i objektsbeskrivningen. NN och YY har invänt att de uppgifter de rättade härrörde från en skiss över planlösningen som skickats till dem tillsammans med bilderna på fastigheten. Nämnden konstaterar att i planskissen står de olika utrymmenas användningsområde i text. NN och YY:s uppgift att de endast fick bilder och planskiss för godkännande är alltså inte oförenlig med det faktum att NN i mejlet den 18 februari 2014 inte invände mot någon uppgift om golvvärme.

Av betydelse är dock att bilderna och planskissen av allt att döma skickades i mejl den 14 februari, att en länk som angavs gå till objektsbeskrivningen skickades den 18 februari och – vilket är viktigt – att NN:s godkännande (efter påpekande om snickarboden) lämnades i samma mejltråd som mejlet med länken den 18 februari.

NN och YY har uppgett att "det verkar" som att de fick länken, men att den möjligen inte fungerade. Oavsett hur det förhåller sig med detta konstaterar nämnden att Mäklaren med fog kunde utgå från att NN godkännande avsåg den länk som fanns i mejlet den 18 februari. Eftersom Mäklaren således med fog kunde utgå från att NN och YY hade godkänt länken, agerade hon inte oaktsamt och åsidosatte inte heller sina skyldigheter mot NN och YY. Deras yrkande om ersättning kan därför inte bifallas.



---

På nämndens vägnar:

---

Folke Grauers

#### **INFORMATION**

I beslutet har deltagit: professor Folke Grauers, ordf, Tomas Söderblom, Villaägarnas Riksförbund, Maria Wiezell, Sveriges Konsumenter, Cecilia Collin, Konsumentvägledarnas förening, Björn Willborg, fastighetsmäklare, Per Isberg, fastighetsmäklare och Guy Wallster, fastighetsmäklare. Ärendet har föredragits av jur kand Magnus Melin. Nämndens beslut är enhälligt.

Beslutet kan inte överklagas. Omprövning av beslutet kan endast ske under de förutsättningar som anges i 17 § i nämndens stadgar. Den som har begärt ersättning av en fastighetsmäklare och är missnöjd med beslutet kan väcka talan i allmän domstol.