

Anmälare

NN

Motpart

Mäklaren

Ombud:

Förbundsjuristen Annika Ahlberg

Saken

Skadestånd

BESLUT

NN har inte rätt till ersättning.

YRKANDE M.M.

NN har yrkat att Mäklaren ska betala 150 000 kr.

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

BAKGRUND

NN har köpt en lägenhet som förmedlades av Mäklaren. NN har gjort gällande att Mäklaren på visningen uppgav att det fanns dokumentation över renoveringen av kök och badrum. Mäklaren har förnekat att hon skulle ha uppgett detta.

GRUNDER

NN

Han köpte en lägenhet på [adress] i Göteborg efter att ha fått svar på det viktigaste för honom vid köpet, att renovering av kök och bad var utfört fackmässigt och att det fanns dokumentation på detta. Mäklaren sa under visningen att all renovering var gjord efter alla konstens regler och att alla papper/intyg fanns. Han hade med sig en bekant som kan intyga detta. Efter kontraktsskrivning överlämnade säljaren alla papper som tillhörde lägenheten, men något renoveringsintyg fanns inte. Säljaren sa att hon inte hade dessa; det var en tidigare ägare som hade utfört renoveringen år 2015. Han krävde då att dessa dokument skulle skaffas fram. Mäklaren kontaktade bostadsrättsföreningen som sa att någon dokumentation inte fanns hos dem och att renoveringen av lägenheten var gjord utan deras godkännande. Mäklaren kontaktade den tidigare ägaren som inte heller hade någon dokumentation. (Mäklare vid kontraktsskrivningen var en annan än vid visningen.)

Föreningen har inte godkänt renoveringen, man kräver våtrumsintyg efter renovering. Hans försäkringsbolag har gett besked om att vid fel på badrummet så kommer hans försäkring inte att täcka skadan, om badrummet inte är gjort fackmässigt. Detta är en osäkerhet och oro som han efter att ha köpt en lägenhet för över tre miljoner och efter att ha fått försäkringen från mäklaren att all dokumentation var på plats. Om han ska sälja lägenheten vidare, kommer priset självklart att påverkas negativt när dessa dokument inte finns. Få köpare vill köpa en lägenhet för över tre miljoner om dokumentation inte finns.

Den begärda ersättningen, 150 000 kr, ligger under det som en renovering av badrummet skulle kosta. Detta ser han som mer än rimligt med tanke på att värdet på lägenhet vid försäljning går ned och osäkerheten man får leva med om det skulle ske en skada med badrum eller kök. Han köpte en lägenhet som utlovades ha ett topprenoverat kök och badrum, men något intyg på detta fick han inte.

Mäklaren

Hon har inte åsidosatt sina skyldigheter enligt fastighetsmäklarlagen.

NN har gjort gällande att hon före köpet ska ha gjort vissa uttalanden om de renoveringsarbeten som utförts i kök och badrum.

Hon tillbakavisar påståendet att hon skulle ha gjort uttalanden som rör dokumentation om renovering av kök eller badrum. Hon har inte lovat att det skulle

finnas ett så kallat våtrumsintyg. Säljaren har inte lämnat uppgift om att det skulle finnas någon sådan dokumentation.

I objektsbeskrivningen, som tillhandahölls vid visningarna, fanns information om att uppgifterna huvudsakligen härrörde från säljaren och att de kontrollerades av fastighetsmäklaren endast om omständigheterna gav anledning till detta. Lägenheten visas i bilder med allmänna upplysningar om utförda renoveringar. Badrummet beskrivs som helkaklat med viss inredning. Skriftlig information om köparens undersökningsplikt vid köp av bostadsrätt har lämnats före kontraktsskrivningen. I denna text finns en särskild uppmaning att anlita en besiktningsman om man som köpare känner sig osäker. I överlåtelseavtalet är det enbart infört en notering om att säljaren ska överlämna handlingar rörande bostadsrätten till köparen på tillträdesdagen.

NN har inte visat att han har fog för sin uppfattning att hon skulle ha gjorts utfästelser om "renoveringsintyg", "våtrumsintyg" eller annan liknande dokumentation i samband med överlåtelsen.

NN ställde inte några frågor om renoveringarna inför köpet. Han framförde inte heller framfört något krav på kvalitetsdokument som en förutsättning för att genomföra köpet eller för sina bud. Den inskickade konversationen visar inte annat än att NN återkom efter tillträdet med sin begäran om dokumentation av utförda renoveringsarbeten.

NN har inte visat att det skulle föreligga något fel på utförda renoveringar, än mindre att han drabbats av någon skada som en följd av hennes agerande i förmedlingsuppdraget.

NN har genmält:

Av fastighetsmäklarlagen framgår bland annat att mäklaren ska ge tilltänkta köpare och säljare de råd och upplysningar som de kan behöva om fastigheten och andra förhållanden som har samband med överlåtelsen. Mäklaren ska även verka för att säljaren före överlåtelsen lämnar de uppgifter om fastigheten som kan antas vara av betydelse för en köpare. Vidare framgår att om mäklaren har iakttagit eller annars känner till eller med hänsyn till omständigheterna har särskild anledning att misstänka något om fastighetens skick som kan antas ha betydelse för en köpare, ska mäklaren särskilt upplysa denne om detta.

Eftersom han uttryckligen frågade mäklaren om det fanns dokumentation på renoveringen och om allt var rätt gjort, borde mäklaren tagit reda på hur det egentligen låg till med renoveringen. Mäklaren har i det här fallet gjort en felaktig utfästelse om renoveringen, vilket kan ha stor inverkan på lägenhetens värde. Mäklaren har en skyldighet att utföra sitt uppdrag med omsorg och så har inte skett här.

Om han ska sälja sin lägenhet har han självklart plikt att framföra det han nu vet till en köpare. Vid en framtida visning på en lägenhet för över tre miljoner kr är dessa frågor viktiga och naturliga att få svar på. Svaren som han då måste uppge, kommer självklart påverka priset negativt och också överhuvudtaget påverka om man köper lägenheten eller inte.

På visningen av lägenheten frågade han om det fanns papper på renoveringen av badrum och kök. Detta var det viktigaste för honom att veta vid köp av lägenhet. Finns dessa papper, finns oftast garantier på arbetet.

Han hade med sig en bekant på visningen som kan intyga att han frågade om dokumentation, och också intyga svaret som mäklaren gav: alla papper fanns och allt arbete var gjort efter alla konstens regler. Efter det svaret kände han sig trygg och kände att han inte behövde fråga mer om renoveringen. Han har ingen specialkompetens inom renovering av badrum och kök, så med dessa uttalanden och i förvissning om att pappren fanns, kände han sig trygg med att direkt gå till budgivning.

Att säljaren inte har lämnat uppgifter om att det skulle finnas dokumentation är inget som han kan veta nåt om. Han har bara mäklarens uttalande att förhålla sig till.

Vid visningen fanns inte säljaren där och vid kontraktsskrivningen frågade han efter pappren när han insåg att de inte fanns med i bunten med andra papper som han fick från säljaren när kontraktet var undertecknat och de var klara att avsluta.

Han frågade inte efter dokumentation innan kontraktet blev undertecknat eftersom han utgick från att en seriös mäklare inte missar en så viktig sak. När han frågade om dokumentation vid kontraktbordet, sa säljaren att hon inte hade den. Han sa då till mäklarföretagets representant (som nu var en kollega till Mäklaren), att det sades på visningen att dokumentation fanns och att han krävde att få denna. Mäklaren sa då att hon skulle ringa föreningen och tidigare ägare om dessa papper. Månader senare fick han kontakta mäklaren igen, då hade de fortfarande

inte fått tag på dokumentationen, men däremot fått veta från föreningen att renoveringen var gjord utan föreningens vetskap och att föreningen kräver intyg innan sådana renoveringar görs.

Mäklarens yttrande gör honom förvånad. Där anges att mäklaren i tidigare svar har tillbakavisat påståendet att hon skulle ha gjort uttalanden om dokumentationen. I alla samtal och mejl han har haft med mäklarna, båda Mäklaren och hennes kollega, har det bara varit prat om att få tag på dokumentationen, och hänvisning till en kundombudsman om han ville ha rådgivning.

Mäklarföretaget lade stor energi på att försöka hitta intygen. Självklart gjorde man detta eftersom man visste att detta hade utlovats under visningen. Det var först när mäklarföretagets kontorschef blev inkopplad som saken vände. Den 10 Juli 2018 ringde kontorschefen och frågade om kravet han ställde var mot säljaren eller mot mäklaren. Då han förklarar saken, och kontorschefen fick veta att mäklaren muntligen gett honom information, sa kontorschefen att "ord står mot ord". Innan kontorschefen engagerade sig i ärendet hade ingen vare sig muntligen eller skriftligen motsatt sig kravet på att ta fram dokumentationen.

Han tycker att det är skrämmande att en mäklare från ett seriöst mäklar företag regelrätt ljuger, och påstår att det han som ljuger. Som professionell part får man stå till svars för sina uttalanden.

Mäklaren har genmält:

Hon vidhåller att hon inte gjort någon utfästelse om att det skulle finnas ett så kallat våtrumsintyg eller annan liknande dokumentation avseende den utförda renoveringen. Hon tillbakavisar att det skulle föreligga någon särskild kontrollskyldighet eller utredningsansvar för en fastighetsmäklare på det sätt som görs gällande.

Av NN:s egna uppgifter framgår att han inte efterfrågat dokumentationen innan han undertecknade överlåtelseavtalet. Hon och hennes kollega försökte hjälpa NN, men det lyckades tyvärr inte.

UTREDNINGEN

Nämnden har tagit del av diverse handlingar, bland annat en mejlkorrespondens mellan parterna.

I ett mejl till Mäklarens kollega efter köpet skrev NN följande.

”Har inte hört något från dig angående våtrumsintyg till [adress]. Hade varit fint med en uppdatering.”

Kollegan svarade följande.

”Tack för ditt mejl och ursäkta att detta dröjt. Vi ringde ju till förvaltaren på tillträdet och han skulle återkomma efter påsk.”

Efter en påminnelse från NN skrev kollegan följande.

”Jag håller på att jobba med detta, för att försöka få tag på den tidigare ägaren innan [K]. Jag uppdaterar dig löpande så fort jag vet något nytt.”

I ett mejl till NN skrev Mäklaren följande.

”Jag förstår att du haft kontakt med min kollega [S] efter tillträdet. Efter kontakt med förening och tidigare ägare har vi fått beskedet att det inte finns något våtrumsintyg. Om du har frågor kring detta hänvisar vi dem till föreningen för vidare information kring renovering och rutiner.

Då jag är föräldraledig och har begränsad tillgång till min mail och telefon hänvisar jag dig vidare till mina kollegor på kontoret, alternativt vår kundombudsman på Mäklar-samfundet. De kan hjälpa dig med eventuella frågor kring fortlöpande process.”

NN svarade följande.

”Som jag skrev till din kollega, så blir jag nu både chokad och bekymrad. Detta stämmer inte med den information du gav på visningen, där du sa att alla papper finns, och att allt renoveringsarbete är gjort efter alla konstens regler.”

Såvitt framgår av de ingivna mejlen svarade inte Mäklaren på detta mejl.

NN har gett in ett vittnesintyg från EKC med följande innehåll.

”Jag intygar att i November 2017 var jag med [NN] på visning av [adress], där Efter frågor kring renovering och om papper fanns fick Vi som svar att alla papper fanns, och att allt var gjort efter alla konstens regler.”

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.

Bedömningen i detta fall

Det finns omständigheter som tyder på att Mäklaren uppgav att det fanns dokumentation över renoveringarna. De ingivna mejlen visar att NN uppfattade att hon hade uppgett detta, och även vittnesattesten. Vidare visar mejlen från Mäklaren och hennes kollega att saken åtminstone hade diskuterats, och Mäklaren har inte tillhandahållit någon som helst förklaring till dessa mejl.

Bevisbördan ligger som nämnts på NN. Även om det alltså finns omständigheter som tyder på att Mäklaren lämnade de uppgifter som NN påstår, är det inom ramen för nämndens skriftliga handläggning – nämnden kan inte uppta muntlig bevisning – inte visat med tillräcklig styrka. NN:s krav kan därför inte bifallas.

Vid den nu angivna bedömningen behöver nämnden egentligen inte gå in på frågan om skadan och dess storlek. Nämnden tillägger dock att NN inte har visat att renoveringarna inte var fackmässigt utförda. Någon skada är med andra ord inte visad.

På nämndens vägnar:

Folke Grauers

INFORMATION

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

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