

Anmälare

NN

Motpart

Mäklaren

Saken

Nedsättning av provision

BESLUT

NN har inte rätt till ersättning.

YRKANDE M.M.

NN har yrkat att Mäklaren ska betala 58 500 kr.

Mäklaren har bestridit yrkandet.

GRUNDER**NN**

I början av juli 2017 inledde hon samtal med Mäklaren och de började ta bilder och sätta ihop ett prospekt. Anledningen till att hon valde Mäklaren var att han själv säkert lade fram att han hade goda kontakter med högt uppsatta tjänstemän på Ericsson och via dem skulle han enkelt få hennes lägenhet såld, detta eftersom Ericsson i stor utsträckning anställer utländsk personal som snabbt behöver en bostad i samband med anställning. Mäklaren beskrev även sitt stora nätverk samt de

överenskommelser som fanns mellan honom och hans kollegor. Han sa att han utan tvekan skulle kunna få hennes lägenhet såld för 2 700 000 – 2 800 000 kr.

Hon köpte sin nuvarande lägenhet i slutet av september 2017, utan att först ha sålt sin egen. För att hon skulle få tid att sälja sin lägenhet blev tillträdesdatumet satt till mitten av februari 2018. Hennes nuvarande lägenhet köpte hon under premisen att hon skulle få det pris som Mäklaren hade utlovat. Hon tyckte att det framförda eventuella slutpriset lät lite väl högt, men hon lät sig övertalas att anlita Mäklaren.

Följande veckor annonserades lägenheten på Hemnet med ett ganska högt utgångspris, 2 400 000 kr. De hade ett flertal visningar, ibland kom det ingen och som högst några få personer på visningarna. Vid ett tillfälle nämnde Mäklaren att det varit en person som hade lagt ett bud, men att han på eget bevåg hade avfärdat detta. Hon upptäckte även vid ett senare tillfälle att han hade sänkt utgångspriset med 100 000 kr, utan att rådfråga henne.

Mäklaren bedyrade vid upprepade tillfällen att han arbetade väldigt hårt med att få lägenheten såld, men att tiderna hade förändrats jämfört med hur det var före sommaren.

Efter juledigheterna fick hon ett mejl från Mäklaren där han meddelade att de ytterligare en gång skulle lägga ut lägenheten på Hemnet. Hon upptäckte då att datumet för när lägenheten lagts upp på hemsidan inte blivit nollställd utan det stod att den legat ute sedan i november. Hon slets då mellan att välja mellan att ha annonsen kvar, men med ett "gammalt" datum eller att ta ner annonsen och sedan nollställa datumet och skjuta på visningen en vecka (detta behövde man tydligen göra, varför fick hon aldrig riktigt förklarat för sig mer än att det var Hemnets regler). Mäklaren råde henne till det sistnämnda.

Två veckor inför tillträdet insåg hon att lägenheten aldrig skulle bli såld om det fortsatte på samma sätt. Hon började med att ringa sin bank och fick besked att hon inte skulle få några pengar utbetalda på tillträdesdagen om inte hennes egen lägenhet blivit såld. Hon ringde till andra banker för att se om de kunde hjälpa henne, men även där blev det tvärstopp.

Under tiden hade hon även kontakt med Mäklaren, men han gav henne ingen hjälp alls. Han visade nu upp en helt annan personlighet: från att vara en självsäker mäklare till någon som var totalt handlingsförlamad. När hon bad honom om råd sa han att hans roll endast var att få lägenheten såld och att han inte tillhandahöll

någon rådgivning. Han kunde alltså inte konkret berätta om hur ett eventuellt kommande avtalsbrott kunde gå till i praktiken.

På egen hand ringde hon runt till konsumentrådgivare, banker och fick även kontakt av en handläggare via kundombudsmannen på Mäklarens franchisekedja. Där fick hon tydlig information om vad som gällde: Hur hon än gjorde skulle hon, om hennes lägenhet inte blev såld, bli skyldig till kontraktsbrott mot sin säljare, en situation som hon givetvis ville undvika. I denna situation blev hon hemskt stressad eftersom hon helt saknade stöd hos Mäklaren. Hon började allvarligt fundera på om han hade tillräcklig kompetens inom området, då han tydligt brustit i sina åtaganden.

I samma veva tillkom en mäklare och enligt Mäklaren hade både han och den andre mäklaren ansvaret för försäljningen. Utgångspriset sänktes med 300 000 kr – återigen utan att prata med henne – och hon tvingades betala för ytterligare en annonseringskostnad på Hemnet.

Den andra mäklaren hade under måndagen den 5 februari 2018 blivit sjuk och var tvungen att tillfälligt överlåta registrering av buden till Mäklaren. Ett av buden framfördes aldrig till henne.

I samband med detta började budgivningen komma igång, det kom personer och tittade på lägenheten och lägenheten blev till slut såld, men till ett väsentligt lägre pris än vad hon hade räknat med. Om budgivningen inte avslutats den dagen den gjorde, och om hon inte haft familjemedlemmar som kunde vara behjälpliga med att låna till kontantinsatsen, hade hon tvingats betalat ett mycket högt skadestånd till säljaren.

Sammanfattning av grunderna för yrkandet om nedsatt provision:

- Ett bud som kom in avfärdades utan att hon först rådfrågats.
- Utgångspriset på hennes bostad sänktes två gånger utan hennes vetskap.
- Ett bud framfördes aldrig.
- Bristande omsorgsplikt enligt 8 § fastighetsmäklarlagen.

Mäklaren

Vid tidpunkten när han värderade bostaden var det aktuella värdet 2 700 000 kr +- 100 000 kr. Han har god lokal kännedom om marknaden samt är utbildad på KTH i Stockholm. Att värderingen var korrekt per den 11 juli 2017 står han för än i dag.

En värdering är en ögonblicksbild av vad bostaden skulle motsvara på en fri och öppen marknad, den tar inte någon hänsyn till marknadsläget framöver utan indikerar bara ett värde på dagen; värdet framöver kan både stiga och sjunka.

Hans dåvarande arbetsgivare har Sveriges största spekulantregister och det var det han valde att lyfta vid NN:s val av mäklare, det och att hans företag och han personligen hade förmedlat ett antal lägenheter på den aktuella adressen till rekordpriser. Det stämmer att han har ett brett kontaktnät, det ingår i hans yrke som fastighetsmäklare att utveckla och slussa kunder mellan bostäder. Han samarbetar med sina kollegor om spekulanter som varit på hans kollegors visningar, men som inte varit intresserade av de bostäder som kollegorna förmedlat.

Den senaste bostaden han förmedlade på den aktuella adressen såldes för 3 200 000 kr, det skedde fyra dagar innan han träffade NN. Den sålda bostaden låg flera trappor ovanför NNs och hade samma standard. Han värderade NN:s bostad med en god marginal nedåt med tanke på att den låg på bottenvåningen, men att den hade samma skick.

Det som hände efter deras möte var att marknaden gick ner väldigt mycket och extremt fort. Han bifogar slutpriser på från Hemnet som visar att de bostäder som då betingade ett värde om 3 200 000 kr, hade endast någon eller några månader senare minskat i värde med 500 000 kr.

Han har aldrig avfärdat ett bud. Hans roll som mäklare är att förmedla bostäder och att kunden skall få ett så bra pris som möjligt. Att då förvägra eventuella spekulanter att lämna bud gynnar varken honom eller kunden. Han har för övrigt aldrig hört talas om att någon mäklare har agerat så irrationellt som att neka ett bud.

Att de var tvungna att ta ner bostaden från Hemnet berodde på att bostaden inte hade varit borttagen tillräckligt lång tid för att man skulle kunna nollställa dagarna. Detta bestämmer inte han utan det är Hemnets interna regler. Detta förklarade han även för NN, som då lyssnade på hans råd att vänta ett antal dagar för att få en nollad annons.

Han förklarade flera gånger för NN vilka konsekvenserna skulle bli om hon inte kunde tillträda sin nya bostad. Som tur var hade hon köpt en lägenhet av hans kollega. Han kontaktade sin kollega och bad att denne skulle prata med sin klient om att få flytta tillträdesdatumet, så att NN kunde få tid på sig att sälja sin bostad. Han vill även minnas att han ordnade en kontaktperson på Swedbank som NN pratade med angående sin situation. De lyckades för övrigt flytta fram tillträdet.

Det känns väldigt fel att få en anklagelse om att han brustit i omsorgsplikten enligt fastighetsmäklarlagen, då han gjorde allt i sin makt för att det skulle lösa sig för NN. Han kan inte ens i sin vildaste fantasi förstå att NN upplever det som ett svek i omsorgsplikten. Han kan ärligt säga att chansen att ens få flytta fram tillträdet på NN:s nya bostad hade varit avsevärt mycket mindre om han inte hade arbetat på samma arbetsplats som hans dåvarande kollega, samt alla extravisningar han höll för att slutföra sitt uppdrag.

Han vill även påpeka att det tilläggsavtal som NN har gett in inte ens gäller den här affären. Det är ett tilläggsavtal som berör den nya bostad hon köpte och har ingenting med hans förmedling att göra.

Han gjorde allting i sin makt för att lösa situationen, men kände att han behövde få hjälp då han haft ett flertal extravisningar utan resultat. Han diskuterade affären med en mer rutinerad mäklare och bad denne hjälpa honom då han kört fast med förmedlingen. Sagt och gjort: med NN:s godkännande tog den nya mäklaren över och sålde bostaden för 2 300 000 kr, vilket givetvis var ett väsentligt lägre pris än vad han kunde föreställa sig, men med facit i hand så fick NN bra betalt jämfört med hur mycket andra lägenheter på samma adress tappade i pris.

Det är korrekt att NN betalade för ytterligare en Hemnet-annons för att kringgå Hemnets regler om antal dagar samt att bilderna ändrades för att "lura" spekulanter att bostaden inte varit ute tidigare, återigen allting enligt samråd med kunden.

Utgångspriset bestäms alltid i samråd med kunden. Det är helt befängt att han som mäklare dikterar ett utgångspris utan samråd med kunden. Bostaden låg ute på Hemnet samt hans hemsida med utsatt pris, visning efter visning utan en enda kommentar från kunden.

Det enda han inte förnekar är att ett bud på 2 120 000 kr inte redovisades i sms-slingan. Han kan inte förklara varför det inte kom med. Det ansvaret ligger på honom, men det var ett tekniskt fel i hans dåvarande försäljningssystem. Men NN har inte lidit ekonomisk skada av den tekniska missen då slutpriset blev väsentligt högre än det budet.

Budhistoriken signerades även på avtalsdagen med budet om 2 120 000 kr. Det är beklagligt att det inte sändes ut, men budet var registrerat i hans system med datum och klockslag samt synligt på Hemnet och hans hemsida.

NN har genmält:

Reklamationen som gjordes av henne hade utgångspunkt i att Mäklaren brast i sin omsorgsplikt som mäklare. Detta på följande punkter.

Hans kompetens brast när det kom till att se till den verkliga efterfrågan som fanns i spekulationsregistret kontra hennes lägenhet. Hon är medveten om att det är svårt att förutse hur fastighetsmarknaden kommer att röra sig, men det torde ingå i en mäklares arbetsuppgift att snabbt anpassa sig efter denna.

Hon vidhåller att Mäklaren undanhöll ett så kallat "skambud" för henne.

Hon vidhåller att Mäklaren i telefon sa till henne att hans uppgift inte var att ge råd i hur man ska gå tillväga när ens lägenhet inte blir såld, endast att sälja lägenheter. Detta var hans initiala hållning. Att han sedan gjorde efterforskningar i hur ett eventuellt skadestånd skulle missgynna henne är ytterligare ett bevis på bristande kompetens. Hur ett skadestånd skulle påverka henne fick hon reda på när hon kontaktade franchisekedjans kundombudsman.

Hon vidhåller även att utgångspriset vid två tillfällen sänktes utan att hon blev rådfrågad. Första gången upptäckte hon det när hon läste annonsen på Hemnet. Hon gjorde Mäklaren uppmärksam på detta i ett telefonsamtal, där hon sa att nästa gång detta händer så skulle hon uppskatta att bli varskodd.

Kontaktpersonen på Swedbank som ordnades av Mäklaren hade som syfte att ge henne ett eventuellt lån (som hon ändå inte skulle få eftersom hennes lägenhet vid tidpunkten inte var såld), inte att ersätta mäklarens rådgivande funktion eller omsorgsplikt.

Ett framfört bud är ett framfört bud. Orsaken till att ett av buden inte nådde henne är i detta fall oväsentlig.

Att Mäklaren hjälpte henne att ändra tillträdesdagen är en självklarhet och ingår i omsorgsplikten, det är inte en tjänst utöver det vanliga.

Värderingen som gjordes den 11 juli 2017 är inte föremål för reklamationen. Snarare är det Mäklarens uteblivna agerande som ifrågasätts. Han borde långt tidigare insett att utgångspriset behövde regleras eftersom det kom väldigt få spekulanter på visningarna. Att utgångspriset till slut sänkes till en mer realistisk nivå, gjordes först efter att Mäklaren på hans chefs initiativ ersattes av en mer erfaren mäklare.

Reklamationen avser inte heller den faktiska värdeminskningen av lägenheten, det vill säga att hon lidit ekonomisk skada.

När hon jämför de båda uppdragsavtalen är hon osäker på om hon ser någon skillnad, om de skiljer sig är hon intresserad av diskrepansen.

NÄMNDENS BEDÖMNING

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.

Som nämnts anges i 24 § fastighetsmäklarlagen att någon nedsättning inte ska ske om åsidosättandet framstår som ringa. I förarbetena framhöll regeringen att det inte var förenligt med det praktiska livets krav om nedsättning skulle aktualiseras vid bagatellartade försummelser, se prop. 1983/84:16 s. 25 f. Med ringa åsidosättande menas sådana misstag som inte medför att värdet av mäklartjänsten minskar i någon egentlig mening.

Avfärdat bud

NN har uppgett att Mäklaren avfärdade ett bud från en spekulant utan att rådfråga henne. Mäklaren har förnekat detta. NN inte bevisat sitt påstående och provisionen ska därför inte nedsättas i denna del.

Ej redovisat bud

Mäklaren har vidgått att ett bud om 2 120 000 kr inte redovisades under pågående budgivning. Det innebär i och för sig att han åsidosatte sina skyldigheter mot NN. Av den ingivna budgivningslistan framgår emellertid att budgivningen fortsatte långt över den nivån och NN har själv beskrivit budet som ett skambud. Åsidosättandet bör därför ses som ringa och ska inte medföra någon nedsättning av provisionen.

Ändring av utgångspris

NN har uppgett att Mäklaren ändrade utgångspriset utan hennes vetskap och godkännande. Mäklaren har förnekat detta, men han har bevisbördan för sitt påstående och har inte visat att NN godkände ändringen. Å andra sidan framstår det som en högst rimlig åtgärd att sänka utgångspriset om få eller inga spekulanter kommer till visningarna. NN har också kritiserat Mäklaren för att han inte *tillräckligt snabbt* insåg att utgångspriset borde sänkas. Vidare har hon uppgett att hon, när hon upptäckte att utgångspriset hade sänkts, sa att hon skulle uppskatta att bli varskodd nästa gång det hände; hon invände alltså inte mot åtgärden som sådan. Provisionen ska därför inte sättas ned i denna del.

Övrigt

Vad gäller NNs övriga påståenden om brott mot omsorgsplikten anser nämnden att hon inte har bevisat sina påståenden. En del av påståendena utgör heller inte något sådant åsidosättande av mäklarens skyldigheter som kan medföra rätt till nedsättning av provisionen.

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.