

Anmälare

NN

Motpart

Mäklaren

Ombud:

Försäkringsjuristen MS

Saken

Skadestånd, nedsättning av provision

BESLUT

NN har inte rätt till ersättning.

YRKANDEN M.M.

NN har yrkat att Mäklaren ska betala 195 000 kr.

Mäklaren har bestridit yrkandet.

GRUNDER**NN**

Hon planerade redan hösten 2016 att lägga ut sitt fritidshus med havstomt i X-köping till försäljning, men väntade till tidig vår för att kunna skapa bästa förutsättningar inför sommaren 2017. Hon kontaktade runt påsk inledningsvis två mäklarfirmor – varav YY vid Mäklarens mäklar företag var en – utifrån vilka mäklare hon

bedömde hade bäst annonsering och flöden. YY sa dock att han var för upptagen och rekommenderade en av sina kollegor, Mäklaren, som inte hade lika många uppdrag. Mäklaren gav ett trevligt intryck vid första besöket, dock handlade det mer om hennes travintresse än om mäklaruppdraget. Detta borde hon, NN, ha reagerat på redan då.

Hon hade tidigare aldrig sålt någon fastighet och borde ha reagerat tidigare på alla misstag som med snöbollseffekt rullade fram. Hon borde möjligen också ha säkerställt fler detaljer i kontraktet, exempelvis den tidsplan och vad som skulle ingå, som de kom överens om vid första besöket och som bekräftades vid det telefonsamtal då det bekräftades att Mäklaren fick försäljningsuppdraget. Mäklaren borde som mäklare ha informerat om att det också krävdes en skriftlig överenskommelse. Den fick hon tillskickad sent och svarade således sent. Frågelista hade hon gett Mäklaren redan vid första besöket, men den hade Mäklaren slarvat bort, så hon fick vid ytterligare två tillfällen lämna frågelista med de uppgifter och fel hon kände till, samt de renoveringar hon gjort. Då tiden rann iväg och Mäklaren aldrig kontaktade henne, ringde hon och påminde om att Mäklaren skulle höra av sig angående bokning av fotograf. Mäklaren menade då att hon varit sjuk och haft semester. Mäklaren hade även utlovat att höra av sig med utkast på annons och objektsbeskrivning, men då detta aldrig kom och inplanerad vecka för visning låg nästa vecka, hörde hon återigen av sig och frågade varför det aldrig kom. Med mycket kort varsel kom sedan ett utkast till annons, men det gick inte att klicka fram utkastet så att hon kunde se det. Enligt Mäklaren hade mäklarfirmans fel på sitt webbprogram, så det var anledningen till att hon inte kunde få upp utkastet. Mäklaren menade att hon, Mäklaren, skulle hinna få in en annons i den lokala tidning som på lördagar brukade ha en annonssida med fastigheter till försäljning. Med en dags varsel, under en för henne mycket fullbokad arbetsdag, gick det till slut få upp utkastet så hon kunde se det, men tyvärr innehöll det diverse felaktigheter. Hon fick i flertalet mejl och telefonsamtal påtala dessa men alla detaljer ändrades inte, exempelvis väsentlig information om att det var kommunal väghållning och kommunalt vatten. Mäklaren menade att hon fått lov av annonsören att annonsen, trots så sen leverans, skulle rymmas i lördagens tidning. När lördagen kom, letade de (flera vuxna) aktivt efter annonsen på annonssidan men de kunde inte hitta den. Till slut upptäckte en av dem att det fanns en pytteliten annons längst ner i ingressen, som liknade annonsörens logga, med en bild som inte visade fritidshuset utan en glimt av gles skog. Första visningen skulle äga rum på tisdagen därefter, det vill säga med mycket kort framförhållning. När det gäller fritidshus i bygden är hennes erfarenhet att vägen till att väcka intresse oftast börjar via fika-prat på jobbet eller hemma, där någon sitter och bläddrar i annonsblad och ser

annons som väcker intresse. Den sena och svårupptäckta annonsen påverkade såklart att inte så många spekulanter hann upptäcka visningstillfället. Inga skyltar på tomten sattes heller upp, förrän Mäklaren anlände till första visningen. Hon marknadsförde själv att försäljning var på gång. Hon noterade även att flera bilar körde förbi och verkade leta efter vilket hus som var till försäljning, men inte kunde lokalisera sig, då skyltar saknades. Under denna första månad av kontakt, hade Mäklaren redan gjort så många misstag och försakade ageranden, varit märkbart oredig vid några tillfällen, samt gjort märkliga turer och uttalanden i kommunikationen, att hon tappade förtroende för Mäklarens förmåga att minnas, att hålla en röd tråd, att kunna kommunicera med kunder och med henne och hålla överenskomna åtaganden i mäklaruppdraget. Det eskalerade sedan och blev än värre, varpå hon ringde och berättade om sin oro om misstänkt alkoholmissbruk till Mäklarens chef, YY. Han ville att hon skulle summera det skriftligt. YY utlovade då sänkt arvode på grund av Mäklarens misstag och att han skulle hålla koll på henne. Dessa löften och hans bristande agerande angående sitt ansvar som chef för Mäklaren är vad den första tvisten handlar om, se utförligare nedan.

Den 9 juni 2017 ringde hon alltså och hade ett långt samtal med YY angående Mäklaren. Telefonsamtalet förlade hon till Mäklarens andra visning, då det rörde känsliga uppgifter om misstänkt alkoholmissbruk alternativt svår stress- eller demensproblematik. Hon berättade utförligt om de misstag Mäklaren dittills hade gjort. YY ville också att hon skulle sammanfatta och skicka dessa skriftligt. YY utlovade då sänkt arvode samt att han skulle hålla ett vakande öga över den förestående budgivning, till vilken fyra intressenter sagt sig vilja delta i. Hennes misstänksamhet rörde dels oro inför att Mäklaren inte skulle lyckas hålla ihop en budgivning, dels missnöje över den förhalade och klantigt skötta process som hela vägen gått fel och där hon fått påminna om och korrigera allt. Tyvärr tog hon inget skriftligt kontrakt på den utlovade halveringen av arvodet då hon trodde att YY skulle stå vid sitt ord. Tyvärr lät hon även uppdraget fortgå under YY:s överinseende, vilket hon inte borde ha gjort då stor skada redan uppkommit i försäljningsprocessen. Hon bedömde dock att det skulle se dumt ut och försvåra försäljningen om fritidshuset skulle ligga ute på Hemnet en längre tid, alternativt byte till annan mäklarfirma. När fritidshuset senare framåt hösten blev sålt till helt ny intressent och till betydligt lägre pris än utgångspriset, gav hon, på grund av hon bor 17 mil från fritidshuset, fullmakt till mäklaren att underteckna köpebrevet på tillträdesdagen. YY verkar sedan ha använt sig av den fullmakten även till att dra av fullt arvode från säljarens slutbetalning, trots utlovad halvering. Efter telefonsamtalet i juni följde ännu fler fel och misstag. Hennes syster fick dessutom rycka ut och genomföra flera visningar istället för Mäklaren. Hon anser att Mäklaren gjort större skada än nytta och hon

har fått påtala varje detalj som skulle genomföras då Mäklaren inte tog initiativ till något, inte höll överenskommelser, inte satte upp skyltar, inte publicerade annonser i tid, skrev och sa massor av fel och, allvarligast, inte lyckades åstadkomma och hålla ihop en budgivning med de första fyra intressenterna. Mäklaren har varken tillvaratagit hennes intresse som säljare men inte heller köparens. YY övertog under semestern delvis uppdraget och sedan ytterligare en mäklare (noteras kan att den sistnämnda var den enda som skötte det bra). Den ena tvisten gäller alltså sänkt arvode, utlovat av YY, vilket han sedan nonchalerade och drog av helt arvode från slutbetalningen. Så sent som den 14 maj 2018, fick hon besked om att YY inte tänkte ge något sänkt arvode. Han utlovade i juni 2017 halverat arvode, hon vill mena att det borde sänkas ytterligare då hon inte fått någon valuta alls för arvodet. Tvärtom har hon skadats av Mäklarens oaktsamhet och fått lägga ner otaliga timmar på att påminna och korrigera hennes fel och dessutom agera mot hennes chef, framföra reklamationskrav, sammanställa till försäkringsutredaren och nu skriva anmälan till FRN m.m. Hon valde att anlita mäklare för att en proffsig aktör skulle sköta försäljningen åt henne. Nu blev det tyvärr det motsatta med stor skadeeffekt och väldigt mycket merarbete. Den utlovade halveringen avseende arvode är ett minimum då YY utlovade det.

Den andra tvisten gäller en ekonomisk skada som orsakades av Mäklarens upprepade oaktsamhet, slarv, nonchalans och missar i agerandet. Mest graverande är att Mäklaren inte lyckades hålla ihop budgivning från de fyra intressenter som ville buda och att Mäklaren varit oredig i kommunikation med både spekulanterna och henne, vilket framförts av spekulanter som hört av sig och undrat vad som egentligen stämde och att det hade varit märkligt inkonsekvent, förvirrat och osammanhängande. I jämförelse kan hänvisas till två liknande fritidshus, också med havstomt i samma vik, dock med lägre standard, som såldes för 1 700 000 kr respektive 1 300 000 kr. Utgångspris för hennes fritidshus sattes till 1 100 000 kr (samma bedömning från annan mäklare tidigare under våren, innan hon bestämde sig för Mäklarens företag). Om budgivning hållits mellan de första fyra intressenterna, skulle priset sannolikt ha stigit. Nu strulade Mäklaren och tappade bort kunder. Kunder hörde av sig till henne och sa att Mäklaren var oredig, sa saker som uppenbarligen inte stämde och gav ett osammanhängande intryck, vilket gjorde att hon tappade förtroendet och inte kunde lita på vad som var sant. Likaså hörde grannar av sig och reagerade över förfarandet och vilka uppgifter Mäklaren kom med, både i annons och på plats, exempelvis att det var badstrand, balkong, helt fel boyta, standard m.m., vilket inget stämde (dock havstomt med möjlighet till båtplats för mindre båt men med geggig botten – inte badstrand). Hon menar att Mäklaren

agerade oaktsamt de gånger hon, Mäklaren, betedde sig oredigt och osammanhängande, gav ett dåligt intryck till spekulanter, grannar och henne, för med falsk information, lät irriterad och i försvar, inte höll ihop försäljningen eller aktuella budgivning, inte höll sig till fakta, inte följde överenskommen process och tidsram, inte agerade, utan hon fick påminna och korrigera i samtliga moment. Det började med ett besök i fritidshuset under våren, samma vecka som hon också hade bett annan mäklarfirma göra bedömning av lämpligt utgångspris och arvode. Hon valde dock Mäklarens företag då Mäklaren gav ett trevligt intryck. I efterhand har hon funderat på vad Mäklaren egentligen presenterade och kom fram till att Mäklaren mestadels pratade om sitt travintresse. Hon lämnade redan då över en frågelista med de fel hon visste om. En vecka senare lämnade hon besked att Mäklaren fick försäljningsuppdraget. Mäklaren informerade aldrig om att hon, Mäklaren, behövde ett skriftligt avtal innan hon kunde påbörja planeringen, vilket var den första fördröjningen. Därefter fick hon ringa och efterfråga allt, från bokning av fotografering till annonsering,, vilket Mäklaren aldrig hörde av sig om och tyvärr misslyckades katastrofalt med då hon, Mäklaren, med mycket kort varsel satte ihop en pytteliten annons med foto utan stuga, som fick rymmas i ingressen på tidningen sida längst ner. Redan där gick troligtvis flertalet spekulanter förlorade. Därefter följde grövre och grövre misstag, som gjorde att hon, och flera med henne, upplevde Mäklaren som osammanhängande, glömsk och oredig. Mäklaren skapade stor skada i försäljningsprocessen och hon ångrar djupt att Mäklaren fick uppdraget, då det uppskattningsvis gett henne minus 400 000 kr i pris. Hennes skadeståndsanspråk uppgår till 155 000 kr, vilket är den summa under utgångspris som blev det slutpris hon kände sig tvungen att acceptera av ny spekulant i slutet av sommaren, utifrån det kaos som Mäklaren orsakade. Hon ville inte vänta ytterligare en sommar med att sälja, vilket skulle ge dåligt intryck på marknaden och hon dessutom ville hitta annat objekt närmare hemorten och då använda försäljningssumman till det nya objektet. Summan av ekonomisk förlust på grund av Mäklarens upprepade misstag, är såklart svåra att fastställa. Riktmärke är två oberoende mäklares rekommenderade utgångsbud på 1 100 000 kr och de två fritidshus som sålts i samma vik på 1 700 000 respektive 1 300 000 kr. Nu blev slutsumman för hennes fritidshus 945 000 kr, av en ny spekulant, efter det att de ursprungliga budgivarna förlorats. Flertalet incidenter, oredighet och misstag som Mäklaren orsakade är svåra att bevisa, men om inte Mäklarens agerande bedöms som oaktsamhet, hur grova överträdelse och misstag ska då behövas för att bedömas som oredigt och oaktsamt förfarande?

Hon hävdar inte att Mäklaren agerat med uppsåt, däremot med upprepad oaktsamhet, som tillsammans lett till marknadsföringsmässig och ekonomisk skada i

form av förlorat förtroende, förlorade kunder, borttappad budgivning, förhalad process m.m., vilket gav den sista intressenten läge för rejäl prutmån. Det mest graverande är att Mäklaren lyckades schabbla bort de fyra spekulanter som uttryckte intresse av att delta i budgivningen, samt hennes genomgående osammanhängande uppträdande. Mäklaren lyckades aldrig åstadkomma en budgivning, utan dessa spekulanter tappades bort. Hon ringde och frågade Mäklaren om hon inte skulle sätta ut ett datum för budgivning så att de fyra spekulanterna kunde förbereda sig för budgivning, men Mäklaren svarade då att "så gör vi inte i X-köping". "Hur gör ni då?", undrade hon. "Vi väntar på att någon ska meddela ett bud", svarade Mäklaren. Hon, NN, hävdade att det kunde vara lättare för ovana budgivare om det fanns ett bestämt datum för budgivning, men Mäklaren menade att det inte gick till så. Tyvärr rann hela budgivningen ut i sanden och hon förlorade potentiella intressenter på grund av mäklarens icke-agerande.

Hennes krav har under sommaren/hösten 2017 framställts till mäklarna och deras ansvarsförsäkringsbolag. Försäkringsbolaget, genom ombudet MS, har i upprepade mejl under höst och vinter efterfrågat kompletteringar och gett förhalande svar. Viktigt att notera är att MS inte på något ställe i utredningen tagit med de graverande misstankarna om missbruk, allvarlig stress- alternativt demensproblematik hos Mäklaren som i tidigt skede fördes fram av henne till Mäklarens chef, i senare skede eskalerat och även framförts av spekulanter, problem som chefen lovade hålla koll på, men han återkopplade inte ens utifrån det mejl hon skrev på hans uppmaning. Hon fick i mars 2018 beslut från försäkringsbolaget, där bolaget ansåg att misstagen och oaktsamheten från Mäklaren inte alls var i närheten av oaktsamhet och att Mäklaren därför inte kommer att betala något skadestånd. Sedan tidigare meddelade MS att han inte ansåg att han skulle utreda kravet på sänkt arvode.

Försäkringsbolaget har även förhalat besked om det sänkta arvodet. Hon har flertalet gånger varit i kontakt med YY angående den utlovade halveringen av arvode. YY utlovade halvering men drog sedan hela beloppet från kontot. Hon gav fullmakt att underteckna själva försäljningen i samband med tillträdesdagen, då hon inte hade möjlighet att närvara, men inte att dra hela beloppet. Till hennes problem hör att hon sista kvällen som hon städade ut, förolyckades och kapade av del av ett finger, så hon har haft svårt att skriva. YY ringde henne morgonen efter, det vill säga i samband med att nycklarna överläts och ägarbyte skedde, när hon precis kapat av fingret, och sa att det nu skulle ordnas med överföringen. Hon tolkade det som att YY skulle överföra köparens slutsumma på hennes konto. YY nämnde inte att han skulle dra av för hela arvodet. Han drog sedan hela beloppet av arvodet

från hennes konto. YY har varit lurig och falsk i sin kommunikation. En oärlig, oherdlig företagare. Den 14 maj 2018 fick hon slutligen besked av YY att han inte ansåg att de hade gjort några fel och därför varken tänkte betala sänkt arvode eller skadestånd. YY hänvisade inledningsvis, angående den utlovade halveringen av arvode, till att hon "valde den juridiska vägen" men utredaren MS markerade tidigt att han inte tänkte hantera arvodesfrågor. YY har ändå fortsatt hänvisa till det och verkar mena att han då som företagare inte behöver stå vid muntliga överenskommelser till kund.

Hon har också efterfrågat Mäklarens journal men hon menar att det är affärshemligheter. Det känns som om Mäklaren och hennes kollegor bedriver en uttröttnings- och förhållningsprocess för att slippa ta ansvar.

Sammanfattningsvis yrkar hon dels att Mäklaren ska återbetala minst halva, arvodet, det vill säga 20 000 kr. Grunden för det yrkandet är att YY i juni 2017 lovade halverat arvode, när hon i långt telefonsamtal återberättade alla de misstag Mäklaren dittills gjort utifrån grov misskötsel i sitt yrke, med misstanke om missbruk eller annan kraftigt påverkande orsak till hennes oaktsamhet, oförmåga att kommunicera, initiativlöshet, osammanhängande uttalanden och felaktigheter med både små och grova missar i hela försäljningsprocessen. Mot bakgrund av uteblivna och försämrade insatser samt att hon som säljare själv fick agera och räta upp, anser hon att helt avdrag av arvode vore rimligt, det vill säga 40 000 kr. Ytterligare grund för yrkandet är att värdet av mäklartjänsten minskat till minusvärde, då Mäklaren behövde ständiga påminnelser och korrigeringar och trots det inte lyckats hålla ihop försäljningen. Hon har fått lov att utföra flera delar av det som skulle ha ingått i mäklartjänsten själv.

Hon yrkar därutöver att Mäklaren ska betala 155 000 kr i skadestånd. Grunden för det yrkandet är att Mäklaren agerade så oaktsamt, slarvigt och oredigt under hela processen, framförallt slarvat bort spekulanter som ville delta i budgivning och agerat på ett osammanhängande sätt som fått spekulanter och grannar att reagera, vilket lett till att hon lidit ekonomisk skada. Beloppet för skadestånd är baserat på minussumman mellan slutpris och utgångsbud, ett utgångsbud som två mäklare oberoende av varandra rekommenderat med några tusenlappars skillnad, och som låg under de två sist sålda fritidshusen i samma vik men som höll lägre standard, de hade exempelvis inte kommunalt vatten och året-runt-standard, vilket hennes fritidshus hade. Hon har lidit ekonomisk skada till följd av både Mäklarens agerande och underlåtenhet att agera, då Mäklaren dels uppträtt osammanhängande, oredig, kommit med olika uppgifter och missat i kommunikation, vilket gjort att

spekulanter tappat förtroende. Hon har gjort flertalet både små och grova fel i försäljningsprocessen, exempelvis missat timing i agerandet kring fotografering, annonsutkast, publicering, satte sent efter påtryckning in annons, dock så osynlig och dålig att vi inte ens såg annonsen fastän vi aktivt letade på exakt den annonsidan, borttappade dokument, faktamissar, fel uppgifter i objektsbeskrivningen, avsaknad skyltning, virriga visningar, borttappad budgivning, märkliga turer och uttalanden i kommunikation m.m., vilket lett till bortfall av potentiella kunder som inte upptäckt objektet och bortfall av uttalade spekulanter som ville delta i budgivning.

Mäklaren

Hon förnekar att hon skulle ha gjort sig skyldig till skadeståndsgrundande vårdslöshet och att hennes agerande skulle ha resulterat i någon skada för NN:s del.

Utveckling av inställning till påstådd oaktsamhet samt korrigerig av sakomständigheter (skadeståndsyrkandet)

NN har, som grund för sitt krav, uppgett en stor mängd exempel till styrkande av att hon skulle ha agerat felaktigt. Flertalet av dessa exempel har varit mycket allmänt hållna, och därmed också svåra eller rentav omöjliga att bemöta. Hon har emellertid försökt beröra varje påstående så gott det går och detsamma gäller i fråga om korrigerig av angivna uppgifter. Hon ber dock FRN att notera att det i stort sett inte finns någonting som är ostridigt, i fråga om NN:s påståenden och redogörelser. I den mån FRN anser att något viktigt förhållande har lämnats okommenterat är hon mycket tacksam om nämnden begär komplettering innan beslut meddelas. Det gäller både i fråga om skadeståndsyrkandet och yrkandet om provisionsnedsättning.

Det vitsordas att förmedlingsuppdraget, på grund av det missnöje som NN uttryckte, slutfördes med hjälp av hennes kollegor, primärt ZZ men även i mindre mån hennes chef YY. Det vitsordas också att utgångspriset sattes till 1 100 000 kr samt att fastigheten såldes för 945 000 kr. I övrigt förnekas samtliga sakomständigheter som NN gjort gällande, vilket utvecklas nedan.

NN har, i flera olika avseenden, gjort gällande att hon inte höll den tidsplan som parterna kom överens om. Påståendet förnekas. I fråga om inbokning av fotografering har hon agerat helt riktigt och i enlighet med NN:s önskemål. Detsamma gäller beträffande NN:s synpunkt angående visningarna, se vidare nedan. I den mån annonseringen kan anses ha blivit försenad saknas möjlighet och/eller skäl att klandra henne för saken, se vidare nedan samt ingiven skriftlig bevisning. Annons kunde inte läggas ut före det att hon hade fått tillbaka underskrivet avtal och ifyllt

frågelista, vilket blev fallet i slutet av v. 21 eller i början av v. 22. Annonsering genomfördes sedan i slutet av just v. 22. Som framgår av ingiven bevisning har NN varit väl införstådd med att förmedlingsavtal skulle skrivas under och det är inte korrekt att hon, Mäklaren, skulle ha slarvat bort någon frågelista. I det sistnämnda avseendet förstår hon inte vad som faktiskt görs gällande; frågelistan skickades till NN tillsammans med förmedlingsavtalet.

På liknande sätt har det gjorts gällande att NN ska ha behövt påminna henne om i stort sett varje steg i försäljningsprocessen. Påståendet förnekas. Se ingiven, skriftlig bevisning vad som sagts ovan angående fotograferingen. I övrigt noteras följande förhållanden (se bilaga 2):

- Hon var på semester från torsdagen den 11 maj till och med onsdagen den 17 maj.
- Måndagen den 22 maj skrev NN till henne och frågade om status, samt tillade att hon gärna såg över beskrivningen innan någon annons lades ut. Vidare lämnade NN en del information om fastigheten och skickade över ett par bilder.
- Hon svarade, samma dag, att hon hade påbörjat korrekturen men att hon behövde ett underskrivet avtal och en ifylld frågelista för att kunna göra färdigt allting. Vidare informerades NN om att hon var hemma på grund av sjukdom, men att hon hoppades på att vara åter i arbete dagen efter.
- Underskrivet avtal kom henne tillhanda tisdagen den 23 maj. På grund av ett förbiseende från NN skickades frågelistan senare – och den kom henne tillhanda fredagen den 26 maj eller måndagen den 29 maj (postades onsdagen den 24 maj, torsdagen den 25 var en röd dag).
- Måndagen den 29 maj skrev NN till henne och efterfrågade status, varpå hon lovade att NN skulle få ett korrektur under dagen. Senare under dagen – kl. 12.00 – fick NN ett annonskorrektur samt ett par frågor från henne via det "webbssystem" som hon använder. Kl. 16.05 skickade hon ett mejl till NN för att säkerställa att korrekturet hade kommit henne tillhanda.
- På grund av problem med hennes webbssystem och/eller NN:s mobiltelefon, kunde NN inte se korrekturet. Parterna mejlade varandra angående olika lösningar från slutet av den 29 maj till större delen av tisdagen den 30 maj.
- Under den 30 maj till den 1 juni lämnade NN en del kommentarer i fråga om korrekturet och hon, Mäklaren, gjorde revideringar. Den 2 juni föreslog hon två

dagar för visning efter fråga från NN. NN uttryckte därefter, efter kontrollfråga från henne, att det lät bra. Visningstillfällena bestämdes därmed till fredagen den 9 respektive tisdagen den 13 juni.

- Den 8 juni hörde hon av sig till NN för att lösa nyckelöverlämning. Diskussion inför visningarna följde därefter, bland annat en diskussion om den första annonseringen i tidningen.
- Därefter genomfördes visningar enligt plan. Efter bristande intresse från de spekulanter som varit och tittat på fastigheten, framförde NN synpunkter på hennes arbete, vilket i slutändan resulterade i att en annan mäklare slutförde uppdraget och förmedlingen.

Hon ställer, med stöd av den ingivna bevisningen och det sammantagna händelseförloppet, sig frågande till NN:s synpunkter. Kontakten och samspelet mellan säljare och mäklare framstår som helt normalt. Det är förvisso riktigt att NN skrev ett par gånger till henne och efterfrågade status, men inte vid något tillfälle dröjde hon, Mäklaren, oskäligt länge med att utföra någon uppgift. I övrigt förnekar hon att någon tidsplan överhuvudtaget blev förskjuten: visningar hölls enligt överenskommelse. I den mån det överhuvudtaget hade varit möjligt att påskynda processen så har det handlat om någon enstaka dag – det gäller i både i fråga om hennes och NN:s agerande och ”tidhållning”.

NN har också påstått att hennes annonsutkast var fullt av felaktigheter, att processen försenades samt att webbsystemet för hantering av utkastet inte fungerade tillfredsställande. Hon förnekar att utkastet skulle ha varit fullt av felaktigheter eller att det försenade processen. NN hade vissa synpunkter, varpå hon skyndsamt reviderade utkastet i enlighet med NN:s önskemål. I övrigt kan hon knappast klandras för att det blev problem med webbsystemet och/eller med NN:s mobiltelefon. Under alla förhållanden löste hon problemet med webbsystemet utan dröjsmål.

NN har vidare gjort gällande att visningar inte hölls i tid samt att de, som det får förstås, ska ha hållits på ett virrigt sätt. I skriften till FRN klargör NN inte närmare i vilken mån tidsplanen brustit, i fråga om visningar, men i den tidigare korrespondensen med hennes ansvarsförsäkringsgivare har det påståtts att visningar hölls efter pingst (v. 23) trots att NN skulle ha förklarat att visningar skulle genomföras i slutet av v. 21/22. I det avseendet bör poängteras att NN, i mejl av den 29 maj, skrev följande till henne.

”Skulle gärna vilja se förslaget till annons så att det kan komma ut ganska snart. Vi kommer att vara i X-köping den 4-6/6 och därefter passar det bra med visningar men

behöver väl ligga ute på annons någon vecka också, så jag skulle gärna vilja att det kommer ut så fort som möjligt. Är det något mer som du behöver info om som jag missat?”

I det citerade meddelandet klargjorde alltså NN att det passade bra med visningar efter den 4–6 juni (pingstafton respektive pingstdagen var den 4 respektive den 5 juni, v. 23). Under rådande omständigheter förnekar hon att visningar inte hölls i tid, de hölls enligt överenskommelse. I övrigt förnekar hon påståendena om virrighet, låt vara att de är omöjliga att bemöta närmare. De spekulanter som var på de visningar som hon höll i, och som hon sedermera talade med angående eventuell budgivning, tackade för trevliga visningar och förklarade att det inte fanns några otydligheter eller utestående frågor.

Vidare har NN påstått att hennes felaktiga agerande resulterade i att den ursprungliga annonseringen i tidningen blev undermålig. Påståendet förnekas och följande bör observeras. Den 30 maj skrev hon till NN att hon gärna skulle vilja lägga ut en annons i tidningen kommande lördag (den 3 juni), vilket NN tyckte lät som en bra idé. Den första annonsen var av en mindre variant, vilket berodde på att allting blev klart relativt tätt inpå annonseringstillfället. Veckan därpå lades en stor annons ut i tidningen – och därefter ytterligare en annons inför en extravisning. I övrigt annonserades fastigheten via internet, som brukligt. Bilderna som valdes till annonsen motiverades av möjligheten att kunna visa byggnadens läge i förhållande till havet, vilket hon av erfarenhet ansåg viktigt. Övervägandet framstod som rimligt och riktigt. I övrigt är det givetvis beklagligt att den första annonsen blev mindre än vad NN idealiskt sett hade önskat, men var inte något oaktsamt agerande från hennes sida som resulterade i nämnt faktum. I sammanhanget bör det beaktas att den första, mindre annonsen ingick i en extrainsatt ”fritidsannons” där hennes mäklarkedja visade upp fritidshus för planerad försäljning under vår/sommar. Anorlunda uttryck har det rört sig om en ”bonusannons”, utöver den ordinarie annonsering som brukar genomföras innan en första visning.

NN har också anfört att hon misslyckades med att ”hålla ihop”/åstadkomma en budgivning. NN har primärt, som det får förstås, gjort gällande att hon borde ha satt ett bestämt datum för budgivningen och i övrigt har NN anfört att hon, Mäklaren, ”tappat bort budgivare”. Samtliga påståenden förnekas. Hon tog, på ett brukligt och redigt sätt, kontakt med samtliga intressenter för att försöka få igång en budgivning. Tyvärr var det i slutändan ingen av dessa som var intresserade av att lägga något bud, av anledningar inte har något som helst att göra med hennes agerande. Det faktum att det inte inkom några bud inledningsvis, eller på den nivå som NN hoppades på, har inte något att göra med ”den valda strategin”, som för

övrigt var helt rimlig och fackmässig. I övrigt är det inte korrekt att hon "tappade bort" någon budgivare.

Vidare har NN påstått att hon, som det för förstås, konstant kommunicerade felaktiga uppgifter till diverse parter. Påståendet förnekas. Som framgått ovan så gjordes vissa korrigeringar före det att annonsen publicerades, men i övrigt förstår hon inte vad som avses. Innan publicering av annonsen tryckte hon på hur viktigt det var att NN läste igenom allting ordentligt så att all information blev korrekt. Förfarandet framstår som helt brukligt och de "korrigeringsåtgärder" som NN behövde vidta var varken ovanliga eller avsevärda. I den mån NN hade några specifika önskemål, agerade hon alltid skyndsamt för att tillgodose dem. I övrigt svarade hon korrekt på samtliga spekulanters frågor och, i den mån hon var osäker över något förhållande, kontrollerade hon saken med NN för att säkerställa att endast korrekt uppgifter kommunicerades.

Avslutningsvis har NN gjort gällande att hon inte satte upp till salu-skylt i tid. Det stämmer att det tog ett tag innan till salu-skylt kom på plats, men erforderlig skyltning var på plats i god tid före den första visningen. Vidare förnekar hon påståendet att intressenter skulle ha letat efter, men inte hittat, fastigheten. Sett till den aktuella adressen, den tydliga skyltningen från motorvägen och fastighetens läge ter sig påståendet svårförståeligt. Ingen av de spekulanter som var kontakt med henne uttryckte något om att det skulle ha varit svårt att hitta till fastigheten.

Sammanfattningsvis förnekar hon alla NN:s påståenden om fel. Hon anser att hon agerade korrekt och i enlighet med god fastighetsmäklarsed i samtliga avseenden. För ordningens skull noterar hon dock även att felpåståendena rör sådant som inte ens i teorin skulle kunna medföra skadeståndsskyldighet. Som bekant kräver skadeståndsskyldighet att en fastighetsmäklare gör sig skyldig till ett mer kvalificerat avsteg från fackmässigt agerande. "Ringa oaktsamhet" och olika former av "ursäktliga misstag" kan typiskt sett aldrig vara skadestandsgrundande, jfr prop. 1983/84:16 s. 16, 42 och 58 f.

Särskilt om angiven skada och påstått orsakssamband

Även om FRN skulle finna att hon har gjort sig skyldig till skadestandsgrundande oaktsamhet, i något avseende, förnekar hon att det skulle föreligga adekvat kausalitet mellan oaktsamhet och påstådd skada. NN har inte visat, eller på något sätt gjort sannolikt, att de påstådda misstagen kan ha resulterat i någon skada överhuvudtaget. Det nämnda exemplifieras på följande sätt. I de hypotetiska händelseförlopp som NN gör gällande framstår det som sannolikt att köpeskillingen hade blivit högre om: till salu-skylt hade satts upp någon dag tidigare och/eller NN inte

hade behövt göra någon korrigering av korrekturet och/eller hon hade bestämt tidpunkt för budgivning och/eller hon inte hade behövt skicka något påminnelse-mejl o.s.v. Hon förnekar att så skulle vara fallet.

Hennes inställning, i frågan om den slutliga köpeskillingen, är att det vid försäljningstidpunkten tyvärr inte fanns ett sådant intresse och en sådan betalningsvilja på marknaden att utgångspriset kunde uppnås. En mäklare lämnar som bekant ingen garanti om något sådant. Det faktum att utgångspriset inte kunde uppnås är beklagligt, men det innebär inte att NN har lidit någon skada. I övrigt noterar hon att NN inte har lagt fram någon som helst bevisning till styrkande av den påstådda skadans storlek, utöver en hänvisning till utgångspriset, samt försäljningspriset av två helt annorlunda fastigheter. Redan på denna grund konstaterar hon att rätt till skadestånd inte kan komma på tal. (Uppskattningsregeln i 35 kap. 5 § rättegångsbalken ska inte tillämpas analogt i situationer där den part som bär bevisbördan underlåter att lägga fram relevant bevisning. I övrigt bör uppskattning på annan grund inte göras när någon part motsätter sig ett sådant förfarande. Kravställaren har, i ett sådant här fall, bevisbördan för storleken av den påstådda skadan och nämnd bevisbörda har inte uppfyllts.)

Avslutningsvis förnekar hon att NN skulle ha varit tvungen att acceptera en köpeskillning om 945 000 kr.

Yrkandet om nedsättning av provisionen

Hon ser inte att hon gjort sig skyldig till några felaktigheter gällande försäljningen av fastigheten. Hon anser alltså att hon inte har åsidosatt sina skyldigheter mot NN på något sätt.

Hennes kollega och chef YY har, enligt vad han uppgett, inte lovat NN någon reduktion av provisionen utan endast sagt att om något fel hade skett skulle han så klart se över provisionen. Men då varken hon, YY eller hennes ombud MS kunde se att något fel hade begåtts, ansåg YY att provisionen inte skulle justeras. NN accepterade den slutliga köpeskillingen varpå köpekontrakt skrevs mellan köpare och säljare.

Kvittning av provisionen

Av depositionsavtalet framgår följande.

”Skall medlen redovisas och utbetalas till fastighetsmäklarens uppdragsgivare får fastighetsmäklaren – efter överenskommelse med uppdragsgivaren – tillgodogöra sig avtalad provision ur de redovisade medlen.”

På grund av semester var det hennes kollega ZZ som medverkade vid kontraktskrivningen i juli 2017. Enligt ZZ så pratade hon med NN i samband med kontraktskrivningen om att det normala är att provisionen dras av i samband med utbetalning av handpenningen och NN godkände detta, men uttalade att hon skulle ta ställning till ett eventuellt krav på nedsättning av provisionen senare. YY vill minnas att han även senare pratade med NN om att provisionen skulle dras av i samband med utbetalningen av handpenningen, vilket NN då godkände.

Av sedvänja i fastighetsmäklarbranschen får anses följa att provisionen normalt sett kvittas vid utbetalning av handpenningen. NN har informerats om detta och godkänt att så skulle ske även i detta fall.

Övrigt

Det stämmer inte att hennes ansvarsförsäkringsgivare aldrig har kommenterat NN:s anklagelser om hennes person. Anklagelserna kommer dock, av förklarliga skäl, inte att beröras ytterligare.

NN har bland annat genmält följande:

Hon vidhåller att YY framförde ett erbjudande om sänkt arvode.

Hon godkände aldrig att provisionen kvittades mot handpenningen.

Angående de övriga yttrandena från Mäklaren, med det urval av tillhörande bilagor som tillhandahållits, vill hon kommentera att Mäklaren i stort väljer att blunda för alla de påminnelser hon fått göra telefonledes, liksom alla justeringar som fått göras efter Mäklarens strul. Mäklaren har valt att enbart bifoga de efterföljande mejlen i ett antal försenande och osammanhängande ageranden, mejl som ser ut att vara i enlighet med plan men som alltså är gjorda efter diverse påminnelser från hennes sida på grund av förseningar, anpassade lösning och strul. Konkreta exempel kan radas på varandra, men gäller exempelvis följande lilla detalj (detaljer liksom mer avgörande faktorer som fick betydelse i det stora hela): innan Mäklaren kontaktade fotograf m.m., fick hon upprepat efterfråga att fotograf kontaktades, vilket Mäklaren lovade men inte höll. Där har Mäklaren till FRN enbart skickat den sista versionen där det framkommer att Mäklaren kontaktat fotograf som sedan skulle kontakta henne, medan det i realiteten var hon som fick påminna och efterfråga ett antal gånger. Så har Mäklaren förhållit sig till i ett antal aspekter, som hon lyft fram kritik kring, exempelvis tidsplanen som fick justeras ett antal gånger. Likaså utförlig frågelista som hon lämnade redan vid första besöket i X-köping men sedan fick lämna vid ytterligare tillfällen.

När det gäller den sent inkomna korrekturen av annonsutkast, som hon även fick påminna om och efterfråga då det aldrig dök upp något, har Mäklaren hänvisat till att annonsutkastet (som till slut kom men då inte gick att läsa) inte gick att läsa på grund av att hennes, Mäklarens, webbsystem inte fungerade. Nu påstår Mäklaren att det möjligen kan ha berott på att hennes, NN:s, mobiltelefon inte fungerade. Hon vill påtala att hon för kommunikation lämnade två mejladresser, just för att detta inte skulle kunna hävdas vara något problem. Mäklaren har alltså kunnat nå henne via telefon, mobiltelefon och två mejl (privat och jobbmejl), så det kan inte på något sätt ha handlat om att Mäklaren inte kunde se utkastet på grund av något påstått fel i hennes mobil.

Kommentar till följande yttrande: *"Under den 30 maj till den 1 juni lämnar NN en del kommentarer i fråga om korrekturet och mäklaren gör revideringar (merparten framgår av bilaga 9). Den 2 juni föreslår mäklaren två dagar för visning efter fråga från NN – NN uttrycker därefter, efter kontrollfråga från mäklaren, att det låter bra (bilaga 10). Visningstillfällena bestäms därmed till fredagen den 9 resp. tisdag den 13 juni."* Detta är ännu ett exempel där mäklaren och hennes representant synliggör ett mejl där hon uttryckt att "det låter bra" men som alltså inte alls är bra i sin helhet, utan en nödlösning för att få till ett par visningar efter en extremt dålig och pytteliten annons i en marginal, där inte ens de själva hittade annonsen fastän de aktivt letade sig igenom hela sidan med annonser där det var sagt att den skulle finnas. Valet av mejl, där hon korrekt citerat skrev "det låter bra" är alltså taget ur sitt sammanhang. Merparten av motpartens kommentarer och tillhörande bilagor följer denna metodik, det vill säga de visar enbart de resultat som framkommer i mejlväxling men låtsas inte om de massiva problem som föregått de mejl som visas.

Ännu ett exempel på lösning som tillkommit efter att den ursprungliga tidsplanen gick i stöpet men där motparten väljer att lyfta fram ett citat som får det att framstå som att det är den ursprungliga överenskommelsen, vilket det alltså inte är, utan en sekundär sådan utifrån ny tidsplan på grund av strul. Detta citat var ett i raden av påskyndningar, för att få till en ny tidsplan då den första försattes:

"Skulle gärna vilja se förslaget till annons så att det kan komma ut ganska snart. Vi kommer att vara i X-köping den 4-6/6 och därefter passar det bra med visningar men behöver väl ligga ute på annons någon vecka också, så jag skulle gärna vilja att det kommer ut så fort som möjligt. Är det något mer som du behöver info om som jag missat?"

"Vidare har det påståtts att mäklarens felaktiga agerande har resulterat i att den ursprungliga annonseringen i tidningen blivit undermålig. Påståendet bestrids, och

det följande bör observeras. Den 30 maj skrev mäklaren till NN att hon gärna skulle vilja lägga ut en annons i tidningen kommande lördag (den 3 juni), vilket NN tyckte lät som en bra idé.” Detta föregicks av att hon som säljare först fick påminna mäklaren om att det började bli bråttom med att komma ut med annons. Till slut kom det med kort varsel detta undermåliga annonsutkast, med ett foto som inte var på huset och som dessutom lades i ingress som pytteliten annons som inte gick att upptäcka trots aktivt letande.

”Vidare har NN påstått att mäklaren, som det för förstås, konstant kommunicerat felaktiga uppgifter till diverse parter.” Ja, inte enbart i relation till det efter påtryckning sent inkomna annonsutkastet har det förekommit ett antal felaktigheter, utan även i flertalet av de väsentliga stegen i försäljningsprocessen. Grannar och spekulanter som gått på visning har också kommenterat detta och ifrågasatt vad mäklaren höll på med och att det varit rörigt och osammanhängande med olika motstridiga uppgifter och uppenbara felaktigheter.

”Erforderlig skyltning var på plats i god tid före den första visningen”. Mäklaren menar att ”i god tid före första visningen” är detsamma som att mäklaren på plats vid första visningen sätter upp skyltarna. Det tycker inte hon är i god tid. Brukligt är att skyltar sätts upp i samband med annonsering, så att spekulanter kan åka runt och titta på objekt under perioden mellan annonsering och den förestående visningen.

Angående det som skrivs i slutet förstår hon inte vad detta syftar på. Hon har inte fått ta del av någon kommentar kring detta: *”Det stämmer inte att ansvarsförsäkringsgivaren aldrig har kommenterat NN:s anklagelser om mäklarens person. Anklagelserna kommer dock, av förklarliga skäl, inte att beröras ytterligare.”*

Gällande resterande kommentarer i motpartens yttrande har hon redan beskrivit de punkter hon avser lyfta fram och anser inte att det yttrande från mäklaren som inkommit, och som hon i tidigare skede i vissa delar nästan ordagrant fick del av i samband med sent svar från försäkringsutredaren, tillför något.

Hon fasthåller vid att det oaktsamma agerandet över tid, där mäklaren uppträtt misstänkt påverkad av missbruk alternativt under kraftig påverkan av demens eller svår stress, påtagligt försämrat försäljningens förlopp och utgång. Därutöver har det förorsakat henne och andra involverade ett stort merarbete.

UTREDNINGEN

Nämnden har tagit del av diverse handlingar, bland annat uppdragsavtalet och ett flertal mejl mellan berörda parter.

NÄMNDENS BEDÖMNING

Allmänt om skadestånd

För att en mäklare ska bli skadeståndsskyldig krävs dels att mäklaren uppsåtligt eller av oaktsamhet har åsidosatt någon skadeståndssanktionerad 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.

Påstådd överenskommelse om nedsättning av provisionen

NN har uppgett att hon och YY träffade en överenskommelse om nedsättning av provisionen. Mäklaren har endast invänt att någon sådan överenskommelse inte träffades, varför nämnden utgår från att YY i och för sig var behörig att träffa en sådan överenskommelse för Mäklarens räkning. Mot Mäklarens förnekande har emellertid NN inte visat att det träffades någon överenskommelse. Hennes yrkande kan därför inte bifallas på denna grund.

Kvittning av provision

Det följer av allmänna regler att en mäklare normalt kan kvitta sin provisionsfordran mot säljarens fordran på den deponerade handpenningen. Parterna kan emellertid ha avtalat bort mäklarens kvittningsrätt.

I uppdragsavtalet angavs att Mäklaren fick kvitta "efter överenskommelse med uppdragsgivaren". Mäklaren har bevisbördan för att det träffades en sådan överenskommelse, men mot NN:s förnekande har hon inte visat detta. Mäklaren gjorde därmed fel när hon kvittade provisionen mot handpenningen.

Att Mäklaren saknade kvittningsrätt innebär inte att hon inte hade rätt till provision. Det innebär endast att hon borde ha inhämtat NN:s samtycke till kvittningen, alternativt ha redovisat hela handpenningen till NN och därefter fakturerat provisionen. Enligt nämndens mening bör förseelsen dock betraktas som ringa och inte medföra någon nedsättning av provisionen.

Övriga klagomål

Som Mäklaren anmärkt är flera av de anmärkningar som NN riktat mot henne allmänt hållna. Av de mer konkreta anmärkningar som gjorts gällande anser nämnden att NN, mot Mäklarens förnekande, inte har styrkt sina påståenden. Hennes anspråk kan därför inte bifallas.

På nämndens vägnar:

Folke Grauers

INFORMATION

I beslutet har deltagit: professor Folke Grauers, ordf, Eric Bodin, 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.