

Anmälare

NN

Motpart

Mäklaren

Ombud:

Jur kand ME

Saken

Nedsättning av arvode

BESLUT

NN har inte rätt till ersättning.

YRKANDE M.M.

NN har yrkat att Mäklaren ska betala 19 900 kr.

Mäklaren har bestridit yrkandet.

GRUNDER**NN**

Mäklaren gav honom ett otydligt erbjudande gällande köp av en annons i Dagens Nyheter. Erbjudandet om annonsen, som han fick via mejl, var utformat så otydligt och tvetydigt att det ledde honom till att fatta ett felaktigt beslut. Hade det tydligt framgått att han skulle stå för annonskostnaden, oavsett om bostaden blev såld i

direkt anslutning till annonsen eller inte, skulle han inte ha antagit erbjudandet. Han anser därför att kostnaden för annonsen om 19 900 kr ska återbetalas till honom.

Det som vilseledde honom var orden "givetvis gäller målprisgarantin även för annonserna dvs. ni betalar inte en krona förrän den dagen ni säljer lägenheten. Jag och [mäklarfirmen] står för risken." Hans tolkning av erbjudandet var att om man inte lyckades hitta en köpare via den efterkommande offentliga visningen, som kom i direkt anslutning till annonsen, skulle Mäklaren och mäklarfirmen stå för kostnaden. Skulle man däremot hitta en köpare i direkt anslutning till annonsen, då hade annonsen haft sin verkan och då skulle han stå för kostnaden.

I ett telefonsamtal med Mäklaren uppgav hon att erbjudandet var skrivet på ett ganska otydligt sätt och att hon skulle se till att texten ändrades.

Mäklaren

Hon och NN talade om möjligheten att uppgradera annonsen i tidningen. Därefter skickade hon ett skriftligt annonserbjudande till NN för att det inte skulle kunna missförstås. Enligt henne och hennes chef så är det inte fråga om något missförstånd utan om ett försök att minimera kostnaderna enligt metoden "går det så går det".

Det finns ingenting i texten som säger att den ska tolkas som NN gör, att man skulle hitta köparen vid nästkommande visning och att säljaren då skulle stå annonskostnaden men inte annars. Så var inte erbjudandet framlagt. Hur ska man kunna veta om en annons har gett den verkan man hoppats på och ha det som utgångspunkt för vem som ska stå för kostnaden?

Risken för feltolkning får NN stå för. Han hade möjlighet att ta reda på om annonserbjudandet skulle tolkas som han tycker, men det brydde han sig inte om.

UTREDNINGEN

NN har gett in det mejl från Mäklaren där annonserbjudandet lämnades. Mejllet hade följande innehåll.

"Som vi pratade om när vi sågs finns möjlighet att uppgradera annonsen i tidningen. Jag har bifogat standardannonsen som ingår i arvudet och [Steg 1-], [Steg 2-] samt [Steg 3-] annons som är nästa steg av annons. Vi vet att de som satsat på större annons når ett högre slutpris och många av de försäljningsrekorden jag slagit har haft en större

annons. Målet med tidningen är att locka folk över gränserna. Självklart vill vi ha den lokala marknaden men vi vill gärna ha budgivare från innerstan och andra områden som inte är lika medvetna om kvadratmeterpriserna. Det är på visningen jag kan motivera lägenhetens värde.

Med en större annons syns vi mer, kommer längre fram i tidningen och det signalerar även att det är en väldigt bra lägenhet ni har. Nu har det kommit ut några konkurrerande objekt i området och då är det ännu viktigare att vi sticker ut och gör något anorlunda. Givetvis gäller målprisgarantin även för annonserna dvs. ni betalar inte en krona förrän den dagen ni säljer lägenheten. Jag och [mäklarfirmen] står för risken i detta fall och jag skulle inte rekommendera detta om jag inte visste att det fungerar. Mitt jobb är att se till att skapa de bästa förutsättningarna för att vi ska få ett så högt slutpris som möjligt och att ni ska få så mycket pengar kvar i plånboken som möjligt efter försäljningen. Att investera i en [Steg 1-annons] är ett tillägg på 24.900 kr vanligtvis men jag vet att detta kommer ge mer folk på visningen och är beredd att ge en rabatt på 5000 kr på [Steg 1] och får den för endast 19.900 kr (avdragsgillt), och 7.600 kr i rabatt på [Steg 2] (ordinarie 37.500kr) och får den för endast 29.900 kr och [Steg 3] för 39.900 kr (ordinarie 49.900kr). Målet är såklart att ni ska få tillbaka pengarna för annonsen, utan betydligt mer än så.

Titta gärna på bilagorna igen som jag bifogat här ovan. Jag har pratat med DN och det finns fortfarande plats i tidningen för att uppgradera annons men behöver besked senast i morgon kl 9.00. Ser framemot att höra från er när ni hunnit kika på annonserna.”

NN svarade i ett mejl till Mäklaren att han valde annonsen [Steg 1].

NÄMNDENS BEDÖMNING

I Mäklarens mejl med annonserbudandet fanns en hänvisning till ”målprisgarantin”. Ingen av parterna har angett vad de lade i detta begrepp, men såvitt nämnden förstår uttrycker det inget annat än vad som följer av 23 § fastighetsmäklarlagen, det vill säga att säljaren endast blir skyldig att betala provision om bostaden blir såld.

Uttrycket ”garanti” får enligt marknadsrättslig praxis endast användas för sådant som medför rättigheter utöver de som lagen tillhandahåller, se artikel 7 i ICC:s regler för reklam och marknadskommunikation samt rättsfallet MD 2003:32. Begreppet ”målprisgaranti” kan därmed ses som potentiellt vilseledande; den ”garanti” som Mäklaren och hennes företag lämnade medförde ju inte några andra fördelar för NN än de som följer av fastighetsmäklarlagen. Vidare ska eventuella oklarheter i avtalet tolkas till nackdel för Mäklaren, jfr 10 § lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden.

Det nu sagda innebär emellertid inte per automatik att NN:s krav ska bifallas. Det krävs att texten i mejlet med fog kunde uppfattas så som han gjort gällande.

Den del av mejlet som NN anser sig ha blivit vilseledd av var följande. "Givetvis gäller målprisgarantin även för annonserna dvs. ni betalar inte en krona förrän den dagen ni säljer lägenheten. Jag och [mäklarfirmen] står för risken i detta fall [...]" NN menar att texten ska tolkas på det sättet att om lägenheten blev såld till en köpare som deltog på den visning som annonsen marknadsförde, skulle han stå för kostnaden. I annat fall skulle Mäklaren och hennes företag stå för kostnaden.

Nämnden anser inte att NNs tolkning av annonserbudandets är rimlig eller ens språkligt möjlig. Passusen "ni betalar inte en krona förrän den dagen ni säljer lägenheten" uttrycker tillräckligt klart att betalningsskyldighet för NN skulle uppkomma om och när lägenheten blev såld. Hans krav kan därför inte bifallas.

Nämnden tillägger att enligt 9 § 1 st. 1 meningen fastighetsmäklarlagen ska ett uppdragsavtal upprättas skriftligen och skrivas under av parterna. Det gäller även för, som i detta fall, tillägg till uppdragsavtalet. Den civilrättsliga konsekvensen i andra meningen i samma lagrum, att mäklaren inte kan åberopa vissa avtalsvillkor, gäller emellertid endast för villkor som inte har avtalats skriftligen. Eftersom avtalet ingicks skriftligen är det civilrättsligt giltigt. Att det inte skrevs under har endast tillsynsrättslig betydelse.

Övrigt

Nämnden påminner om att en fastighetsmäklare som helt eller delvis avvisar ett ersättningskrav från en konsument är skyldig att lämna en hänvisning till FRN. Informationen ska vara klar och begriplig, innehålla tvistlösningsnämndens webbadress och postadress samt ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form. Mäklaren ska även informera konsumenten om huruvida mäklaren avser att medverka vid tvistlösningsförfarandet. Det nu sagda följer av 11 § lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.

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.