

**Anmälare**

NN och YY

**Motpart**

Mäklaren

*Ombud:*

Försäkringsjuristen MR

**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 60 000 kr.

Mäklaren har bestridit yrkandet. För egen del har han yrkat att ett eventuellt skadestånd ska jämkas till noll kr.

**BAKGRUND**

Den 29 april 2018 överlät äkta makarna NN och YY fastigheten XX för 1 600 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren. NN och YY har gjort gällande att det förekom fel i Mäklarens marknadsföring och hantering av spekulanter.

## GRUNDER

### NN och YY

De anlitate Mäklaren som tog ett arvode på fem procent, vilket blev 80 000 kr. De är inte nöjda med Mäklarens sätt att sköta försäljningen och anser att de har förlorat pengar på hans tillvägagångssätt.

Inför försäljningen hade de kostat på kvalitetsstämpeln Varudeklarerat, de hade låtit dra in öppen fiber för drygt 20 000 kr enbart för att höja värdet på huset (de använde det aldrig själva) och de hade låtit installera en ny radonfläkt. Detta underlät Mäklaren att ta upp i annonsen på Hemnet och trots påpekande från deras sida rättade han inte till felet.

Utelämnandet av Varudeklarerat gällde enbart deras hus; i alla andra husannonser tar Mäklaren upp om huset är Varudeklarerat då det enligt honom är en kvalitetsstämpel. En viktig sak är naturligtvis även öppen fiber, i synnerhet för barnfamiljer.

Uppgifterna i annonsen gav alltså ingen rättvisande bild av deras hus. Om de hade vetat att Mäklaren inte skulle ta upp detta, hade de inte kostat på sig dessa utgifter.

De anser att Mäklarens arvode bör reduceras med 60 000 kr, en summa som motsvarar det de hade lagt ut på att göra sitt hus mer attraktivt men som "försvann" i Mäklarens presentation på nätet.

### *Marknadsföringen*

De har gått genom Mäklarens andra villaannonser på Hemnet och kunnat konstatera att han följer följande mall:

- I annonserna informerar han om huset är Varudeklarerat eller inte.
- I annonserna informerar han om öppen fiber och annat som höjer värdet på huset.
- I annonserna berör Mäklaren aldrig frågan om radon.

Vad gäller deras hus gjorde Mäklaren på följande sätt:

- I annonsen på Hemnet fanns ingen information om Varudeklarerat, trots påpekanden från deras sida.
- I annonsen fanns ingen information om att de hade dragit in öppen fiber.

- I annonsen fanns däremot utförlig information om radon.

De vill veta varför Mäklaren bestämde sig för att presentera deras hus på ett sätt som helt klart skiljer sig från hans vanliga sätt att presentera sina objekt.

Informationen om radonhalten var inte felaktig, men gav en missvisande och nedvärderande bild av huset. Strax före försäljningen lät de installera en ny radonfläkt, vilket gjorde att de hade en radonhalt som antagligen var lägst i området. För en person som inte är insatt i siffrorna blir emellertid intrycket att huset är ett "radonhus". Själva hade de inte ens tittat vidare på ett hus som saknar den kvalitetsgaranti som Varudeklarerat innebär och dessutom tydligen hade problem med radon.

Efter första visningen var de förvånade över att så få verkade intresserade, trots många besökare. Mäklarens svar var att de som tittat på huset menade att huset var gammalt, att en dränering skulle behövas och att det fanns mikrobiell påväxt.

De vet inte vad Mäklaren sade till spekulanterna om dessa saker, de var inte med på visningen. Vad gällde den mikrobiella påväxten ställer de sig undrande eftersom de tidigare tagit upp detta med Mäklaren (efter Anticimex besiktning) och föreslagit en åtgärd för att komma tillrätta med detta. Mäklaren skrattade då bara och menade att den mikrobiella påväxten var mycket mindre i deras hus än vad det brukar vara, det var alltså inget att bekymra sig för. Det var också underligt att han började tala om dränering; på deras gata finns mest källarhus som alla borde vara hotade, men det har aldrig varit aktuellt för något av alla dessa hus.

### *Budgivningen*

Någon dag efter den första visningen lämnade de blivande köparna ett bud på 1 000 000 kr, vilket man måste betrakta som ett skambud för ett hus på 166 kvm med bastu, kamin, jordkällare och med ett ypperligt läge, ett av de bästa lägena i Y-köping. Detta skambud lade Mäklaren omedelbart ut på nätet.

Så nu fanns deras hus på nätet, utan kvalitetsdeklaration men med radon och med ett bud på 1 000 000 kr.

Efter cirka en vecka lämnades ännu ett bud, av samma budgivare. Så samma personer som lämnade budet om 1 000 000 kr, lämnade nu ett bud på 1 500 000 kr. Detta utan att något annat bud lagts emellan. Man budade alltså rejält över sig själv – något som förvånade dem och många i deras omgivning.

Det senare budet på 1 500 000 kr lade Mäklaren aldrig ut på nätet utan där stod hela tiden att det enda bud som lagts var på 1 000 000 kr. De har fått kommentarer om att köparna fick deras hus billigt. Och det är inte konstigt att de trodde så eftersom Mäklaren aldrig lade ut det högre budet.

De andra mäklarna på kontoret i Y-köping lägger ut budgivningen på sina hus på nätet, i enlighet med föreskrifterna. Mäklaren hade uppenbarligen en annan agenda.

Vid det här laget var det många runt omkring dem som började undra vad som var på gång, några rådde dem till och med att byta mäklare. Mäklaren menade då att de skulle träffas på hans kontor för att reda ut saker och ting, så att säga rensa luften. Det mötet hade de den 27 april 2017. Mäklaren meddelade då att han nu hade ännu ett spekulantpar, ett par som var villiga att gå över utgångsbudet på 1 525 000 kr. Detta tyckte de naturligtvis var bra. 24 timmar senare ringde emellertid Mäklaren och sa att paret hade dragit sig ur och inte längre var intresserade. I sin naivitet trodde de honom. Sedan tog Mäklaren bort huset från nätet, utan att höra med dem först.

Senare samma dag, fredagen den 28 april, fick de på omvägar höra att spekulanterna inte alls hade dragit sig ur, att de blivit snopna och ledsna när huset var borttaget från nätet då de, spekulanterna, skulle visa huset för sina vänner. De kontaktade spekulanterna och de träffades, utan Mäklarens närvaro, vid huset på kvällen. Spekulanternas inställning var på intet sätt svår att förstå. Spekulanterna var så pass intresserade att det kom till stånd en budgivning dagen därpå, priset höjdes med 75 000 kr. Detta inte tack vare, utan trots, Mäklarens agerande. Den förste spekulanten, som tidigare lämnat två bud, vann budgivningen.

Mäklaren var mycket angelägen om att affären skulle göras snabbt, priset gällde bara idag, det gick inte att vänta till första arbetsdag utan här skulle skrivas omedelbart "så att de inte skulle stå utan köpare". Det blev kontraktsskrivning på Mäklarens kontor på söndagen. Då hade huset legat ute under knappt två veckor. Varför denna brådska?

Mäklaren lade heller aldrig ut deras hus på nätet under "Sålda villor". När de i ett mejl frågade honom om orsaken till detta, lade han ut huset på nätet, nu försett med kvalitetsstämpeln Varudeklarerat. När de påpekade att "Det är så dags nu det!" tog han skyndsamt bort huset igen och har inte lagt ut det igen.

De anlidade [mäklarkedjan] i tron att de då var i säkra och kompetenta händer, [mäklarkedjan] var för dem ett bra varumärke. Det visade sig inte alls stämna. De

har fått vara på som en hök och har varit tvungna att bevaka en mäklare som verkar ha haft en egen agenda. En stor besvikelse.

En mycket kort sammanfattning av deras väsentligaste frågor som de vill att Mäklaren svarar på:

- Varför beskrevs inte deras hus på samma sätt som Mäklarens andra objekt?
- Varför lade inte Mäklaren ut det högre budet på nätet?
- Varför påstod Mäklaren att spekulant nr 2 dragit sig ur?
- Är det vanligt att en spekulant budar över sig själv med en så hög summa, utan mellanliggande bud?

De skulle också vilja ha ett utlåtande från nämnden huruvida Mäklaren har hållit sig till god mäklarsed eller inte. Enligt den information de fick före försäljningen ska mäklaren göra sitt bästa för både säljare och köpare. I deras fall undanhöll mäklaren positiva egenskaper med försäljningsobjektet – varför? De kan endast se en förklaring: huset var öronmärkt till en viss köpare. Eller kan det finnas en annan förklaring?

### **Mäklaren**

Som man får uppfatta NN och YY:s anmälan menar de att han i annonsen på Hemnet underlät att ta upp vissa för fastigheten positiva egenskaper, såsom att den var Varudeklarerad, hade försetts med öppen fiber och med radonfläkt. NN och YY menar, som man får förstå dem, att kostnaderna för att förse huset med dessa positiva egenskaper därmed hade gjorts i onödan.

#### *Allmänt om de uppgifter som syns i annonser på Hemnet*

Hans franchisekedja använder sig av ett särskilt anpassat datasystem. I systemet lägger mäklaren in samtliga relevanta uppgifter om förmedlingsobjektet. Systemet har en direktkoppling mot Hemnet.

I systemet lägger mäklaren in uppgifter så som när huset är uppfört, taxeringsvärde, pantbrev, Varudeklarerat, radonvärde (om sådant finns) etc. I systemet skrivs också en säljande text om fastigheten. Den säljande texten går automatiskt ut i annonsen på Hemnet. Uppgifter om husets yta, antal rum och byggår går också automatiskt ut i annonsen på Hemnet. De flesta av uppgifterna som läggs in i systemet, som exempelvis taxeringsvärde och pantbrev, går dock inte ut i annonsen på Hemnet.

Samtliga inlagda uppgifter finns dock med i objektsbeskrivningen som är tillgänglig på mäklarens hemsida, vilken Hemnet-annonsen länkar till. I Hemnet-annonsen uppmanas intresserade att klicka på länken till mäklarens hemsida för att få veta mer om objektet.

#### *Varudeklarerat*

Han har i objektsbeskrivningen som första rubrik angett att objektet är Varudeklarerat. Denna uppgift har funnits med i objektsbeskrivningen hela tiden. I annonsen på Hemnet fanns en länk till hans hemsida där intresserade kunde ta del av den kompletta objektsbeskrivningen där det framhålls att fastigheten är Varudeklarerad.

Fram till hösten 2015 fungerade [mäklarkedjans] datasystem så att när man klickade i att förmedlingsobjektet var Varudeklarerat, kom loggan på Varudeklarerat upp automatiskt i annonsen på Hemnet. [Mäklarkedjan] ändrade dock sitt datasystem under hösten 2015 så att möjligheten att lägga in Varudeklarerat-loggan i Hemnetannonsen upphörde. Detta kan vara förklaringen till att hans annonser på Hemnet har sett olika ut gällande Varudeklarerat.

#### *Öppen fiber*

När han fick det ursprungliga uppdraget att förmedla fastigheten hade den inte försetts med öppen fiber. När säljarna påtalade att fastigheten hade försetts med öppen fiber lade han in uppgift om detta i objektsbeskrivningen. Den uppgiften gick också automatiskt ut i annonsen på Hemnet.

I annonsen på Hemnet fanns även en länk till hans webbplats där spekulanterna kunde ta del av den kompletta objektsbeskrivningen och där det framhölls att fastigheten var försedd med öppen fiber.

#### *Radonfläkt*

Uppgift om att radonfläkt var installerad i huset infördes i objektsbeskrivningen så fort NN och YY påtalade detta.

I annonsen på Hemnet fanns en länk till hans webbplats där spekulanterna kunde ta del av den kompletta objektsbeskrivningen och där det framhölls att fastigheten var försedd med radonfläkt.

*Prisavdrag/skadestånd*

Samtliga uppgifter om fastigheten fanns med i objektsbeskrivningen som annonsen på Hemnet länkade till. NN och YY godkände innehållet i objektsbeskrivningen. Annonsen på Hemnet besöktes över 5 500 gånger. 1 096 personer tittade på alla bilder i annonsen. Elva personer kom på visning och två av dessa var med i budgivningen.

Även om någon uppgift om huset inte skulle ha funnits med i själva annonsen på Hemnet, utgör det inte något fel i mäklartjänsten och det är inte heller visat att intresserade inte hade information om att fastigheten hade de aktuella positiva egenskaperna. De intresserade spekulanterna kunde ju ta del av denna information i objektsbeskrivningen som Hemnet-annonsen länkade till. De kostnader som NN och YY har haft för att förse huset med dessa positiva egenskaper har därmed inte varit onödiga.

Han har utfört sitt uppdrag i enlighet med uppdragsavtalet och god mäklarsed. Det är inte visat att det föreligger något fel i tjänsten. NN och YY har inte lidit någon ekonomisk skada. Det bestrids följaktligen att NN och YY har någon rätt till prisavdrag eller skadestånd.

**NN och YY har genmält:**

Först ett klagande av ombudet MR:s tolkning av deras inlägga. Ombudet MR skriver att de var missnöjda med att Mäklaren underlåtit att, i annonsen på Hemnet, ta med egenskaper som var positiva för fastigheten. Därvid nämner MR försäkringen Varudeklarerat, installation av öppen fiber samt installation av radonfläkt. Så står det inte i deras anmälan. Där står att Mäklaren gett en missvisande bild av huset genom att underlåta att ta med Varudeklarerat och öppen fiber. Däremot har de inte hävdats att Mäklaren underlät att ta upp installation av radonfläkt. Snarare tvärtom.

Det som står i skrivelsen är alltså att Mäklaren alltid i sina andra husannonser tar upp värdehöjande egenskaper såsom Varudeklarerat och öppen fiber medan han så gott som aldrig nämner något om radon. Vad gäller deras hus gjorde han tvärtom, det vill säga utelämnade de viktiga positiva egenskaperna men skrev utförligt om radon på ett sätt som han aldrig gör annars. Detta ger förstås en mer negativ bild av huset.

De förstår inte vad ombudet MR menar med sin förklaring till att annonserna på Hemnet kan se olika ut på grund av ändrat datasystem – menar han att vissa, som

betalat den dyra försäkringen Varudeklarerat kan råka ut för att denna information inte kommer med, medan andra som betalat samma försäkring får denna information i sina annonser? Det låter otroligt och skulle säkert inte accepteras av kunderna. Mäklarens andra annonser hade loggan för Varudeklarerat med.

Det foto som ligger med i objektsbeskrivningen på Hemnet är ett falsarium, annonsen på Hemnet såg aldrig ut på det sättet. De är många som kan intyga det.

De bifogar den diskussion de hade angående Varudeklarerat. Som synes har Mäklaren i sin objektsbeskrivning inte tagit med vare sig Varudeklarerat eller öppen fiber. Är det sannolikt att en erfaren mäklare glömmer detta som har stor betydelse för priset? Knappast!

I informationsbroschyren från [mäklarkedjan] står att läsa om försäkringen Varudeklarerat: "Varudeklarerat – Tryggt och säkert för både säljare och köpare. Genom försäkringen får inte bara du som säljare utan även köparen ett starkt försäkringsskydd." Och "en trygg köpare kan betala mer för bostaden och denna trygghet får du och köparen bara med Varudeklarerat." [Mäklarkedjan] anser alltså att försäkringen spelar en roll för vad man som säljare kan få för sitt hus. Slutsats: de har med största sannolikhet lidit ekonomisk skada av att Mäklaren inte publicerade denna viktiga information.

De anlidade en mäklare då de dels saknade erfarenhet av husförsäljning med allt vad det innebär, dels hade sjukdom i familjen. Därför tyckte de att det var extra viktigt med en erfaren mäklare. De kände till exempel inte till försäkringen Varudeklarerat, vilket framgår av mejlväxlingen. Det var deras son och andra som gjorde dem uppmärksamma på att det inte fanns information om detta i annonsen. När de frågade Mäklaren om detta fick de veta att de redan hade en sådan försäkring, den hade han tecknat utan att fråga dem. De hade ingenting att invända mot att han tecknat försäkringen, även om de naturligtvis hade velat få besked om detta. Vad som var mindre bra var att Mäklaren, trots deras påpekanden, inte lade in denna information i annonsen. Så Mäklarens anteckning om att de godkände huset den 12 april stämmer inte; så sent som den 26 april efterlyste de information om både Varudeklarerat och öppen fiber, vilket framgår av bifogade mejl.

De lät installera öppen fiber 2016 och den uppgiften fanns också med. Vad gäller detta med öppen fiber har Mäklaren minst två uppgifter att komma med som skiljer sig från varandra: å ena sidan hävdar han att han inte kände till att de hade öppen fiber och därför inte kunde lägga in den uppgiften, å andra sidan hävdar han att den uppgiften varit med hela tiden. Något motsägelsefullt. Vilken uppgift håller han fast vid?



Uppgiften om öppen fiber var för övrigt aldrig med i annonsen. Det fanns alltså aldrig någon komplett objektsbeskrivning på nätet. Det kan intygas av flera som var engagerade i försäljningen.

Så långt angående den oärliga presentationen av deras hus. Vad gäller resten av Mäklarens agerande vill de alltså höra om Mäklaren har agerat enligt god mäklarsed. Han ska enligt reglerna tillvarata både säljarens och köparens intressen, men vad gäller priset ska han verka för att få ett så högt pris som möjligt och just i detta avseende i första hand företräda säljaren. Det har Mäklaren inte gjort, han verkar snarare ha företrätt köparna. Deras åsikt är att det inte var de som Mäklaren betraktade som sina uppdragsgivare – det var köparna. Om det inte förhöll sig så vore Mäklarens agerande totalt obegripligt. Därför anser de att Mäklaren brutit mot god mäklarsed.

De som anlidade honom ska inte behöva vara lika insatta som han är för att kunna kontrollera att allt går rätt till. Mäklaren lade aldrig ut det bud som gavs medan huset låg ute på nätet. På nätet stod alltså hela tiden endast det låga budet, i kombination med utebliven information om Varudeklarerat och öppen fiber, men med utförlig information om radonförekomst.

Onsdagen den 26 april, det vill säga tre dagar innan köpekontraktet undertecknades, skickade de följande mejl till Mäklaren. Huset hade då legat ute på nätet under två veckor utan att den viktiga informationen om Varudeklarerat och öppen fiber funnits med, detta trots upprepade påpekanden från deras sida. I mejlet påpekade de att information om Varudeklarerat och öppen fiber saknades (mejlet refereras nedan under rubriken "Utredningen", nämndens anmärkning).

Dagen därpå, torsdagen den 27 april 2017, träffades de och Mäklaren på Mäklarens kontor för att "rensa luften" (flera i deras omgivning hade vid det laget uppmanat dem att byta mäklare). De fick då veta att det nu fanns två andra spekulanter, ett par som var villigt att bjuda över budet om 1 525 000 kr. De blev naturligtvis glada över det, men följande dag ringde Mäklaren och berättade att paret dragit sig ur och inte längre var intresserade. Mäklaren hade nu, utan att fråga dem, också tagit bort huset från nätet. Synd, tyckte de, tills de av en granne fick höra att det var falska underrättelser.

I en liten stad känner alla varandra, så de kontaktade det andra paret och de träffades på kvällen vid huset så att paret kunde få titta på huset. Dagen därpå kom det till stånd en budgivning mellan par nr 1 (Mäklarens kunder) och par nr 2. Priset på deras hus höjdes på det sättet med 75 000 kr – en inte oansenlig summa.

De ska som uppdragsgivare inte behöva gå bakom ryggen på den mäklare de anlitar för att få fram sanningen. Mäklarens förklaring till att han tagit bort annonsen och därmed gett par nr 2 intrycket att huset nu var sålt är helt obegriplig, se följande mejl från Mäklaren.

”Hej!

Jag är verkligen ledsen att vi har så olika uppfattning om hur affären är genomförd.

Börja med och titta i era mejl (skickade) så ser ni att vi har fått beskrivningen godkänd av er, även formuleringen om radon fiber mm.

Beträffande kund nr 2, så har jag talat med honom, han skulle ej betala begärt pris vilket XX gjorde.

Jag tog bort huset från nätet för att ev annan kund skulle kunna reagera och höra av sig innan vi skrev. Det var precis vad som hände, och tack vare detta så fick ni 75 000:- till. Inte från någon djungeltelegraf.”

Här kan man få intrycket att det var Mäklarens förtjänst att det alls blev en budgivning – när det var precis tvärtom: det blev en budgivning *trots* Mäklarens agerande. De skulle dessutom gärna vilja se det mejl där de påstås ha godkänt skrivningen om Varudeklarerat, öppen fiber och radon.

För att sammanfatta:

- Mäklaren har genom sin försummelse att beskriva deras hus på ett riktigt sätt gjort att de inte fått valuta för de åtgärder de vidtagit för att göra huset så attraktivt som möjligt. Han bör därför ersätta dem för det.
- Mäklaren har inte agerat enligt god mäklarsed och bör därför klandras.

#### **Mäklaren har genmält:**

Det är fortfarande inte helt klart vad NN och YY gör gällande. Det verkar även förekomma en del begreppsförvirring. Annons på Hemnet är inte samma sak som objektsbeskrivning. Objektsbeskrivningen innehåller samtliga för husförsäljningen relevanta uppgifter. En annons på Hemnet är mycket mer kortfattad och innehåller endast vissa uppgifter om huset. Det är oklart om, eller i vilka fall, NN och YY gör gällande att det finns brister i annonsen på Hemnet eller i objektsbeskrivningen.

Som tidigare har klargjorts innehöll annonsen på Hemnet en länk till hans hemsida. På hemsidan fanns den fullständiga objektsbeskrivningen.

Objektsbeskrivningen godkändes av NN och YY den 11 april 2017 kl. 14.29, det skedde i ett mejl från dem till honom.

#### *Varudeklarerad*

Som framgår av objektsbeskrivningen finns under första rubriken uppgift om att fastigheten är Varudeklarerad. Det stämmer att uppgiften Varudeklarerad inte fanns med i texten i annonsen på Hemnet.

Uppgift om Varudeklarerad fanns tidigare med i [mäklarkedjans] annonser på Hemnet. Uppgiften om Varudeklarerad hamnade i annonser på Hemnet genom att mäklaren i affärssystemet klickade i en ruta. Då kom uppgift om Varudeklarerad automatisk in i annonsen på Hemnet. Sedan hösten 2015 upphörde möjligheten att genom ett klick automatisk få in uppgiften om Varudeklarerad i annonsen på Hemnet.

NN och YY har noterat att [mäklarkedjans] annonser på Hemnet skiljer sig åt i detta avseende. Skillnaden beror på när fastighetsobjektet togs in för förmedling. Skedde det innan hösten 2015 finns uppgift om Varudeklarerad med i annonsen och skedde det efter hösten 2015 finns uppgiften inte med. Det bestrids dock alltså att det skulle utgöra ett fel i mäklaruppdraget att uppgift om Varudeklarerad inte finns med i annonser på Hemnet.

Annonsen på Hemnet har, som tidigare redogjorts för, en länk till mäklarens hemsida där den fullständiga objektsbeskrivningen fanns tillgänglig. I objektsbeskrivningen fanns uppgift om Varudeklarerad med. Loggan för Varudeklarerad fanns till och med på objektbeskrivningens försättsblad.

Vid visning av huset fick alla spekulanter objektsbeskrivningen och det besiktningsprotokoll som låg till grund för Varudeklarerad, samt försäkringsvillkoren. I hans skyltfönster fanns loggan för Varudeklarerad med på bilden på huset. Ingen som var intresserad kan ha undgått informationen.

Det bestrids under alla omständigheter att NN och YY inte haft någon nytta av sitt köp av Varudeklarerad. Varudeklarerad är en ansvarsförsäkring som skyddar säljare mot krav från köpare för dolda fel. Försäkringen gäller under tio år efter försäljningen. NN och YY kommer alltså att ha nytta av sitt köp av Varudeklarerad under lång tid framöver.

### *Öppen fiber*

Av objektsbeskrivningen framgår att uppgift om öppen fiber fanns med. Eventuellt gör NN och YY gällande att uppgift om öppen fiber inte fanns med i annonsen på Hemnet. Han menar dock att den uppgiften fanns med. Oavsett hur det förhåller sig med detta bestrids att det utgör ett fel i mäklaruppdraget att inte ha med uppgift om öppen fiber i annons på Hemnet.

Annonsen på Hemnet hade, som tidigare redogjorts för, en länk till hans hemsida där den fullständiga objektsbeskrivningen fanns tillgänglig. I objektsbeskrivningen fanns uppgift om öppen fiber. Ingen som var intresserad av huset kan ha undgått information om att huset hade öppen fiber. Det bestrids följaktligen att NN och YY inte har haft någon nytta av kostnaden för att installera öppen fiber.

### *Radon*

Det är fortfarande oklart vad NN och YY gör gällande i denna del. Området där det aktuella huset är beläget har viss problematik med radon. NN och YY lät utföra en radonmätning. Resultatet från radonmätningen visade att värdena i huset understeg acceptabla gränsvärden.

En mäklare har en skyldighet att upplysa köpare om väsentliga uppgifter om en fastighet som mäklaren känner till. Att en radonmätning har gjorts, och resultatet av mätningen, ska därmed redovisas. Så har också skett i objektsbeskrivningen. Att undanhålla sådan information skulle kunna strida mot god fastighetsmäklarsed.

NN och YY har noterat att vissa andra av [mäklarkedjans] förmedlade hus i området inte har med uppgift om radonhalt i objektsbeskrivningen. Det beror på att någon radonmätning inte har gjorts i de aktuella husen. I sådana fall har mäklaren ingen skyldighet att redovisa information om icke-förekomsten av radonmätning.

Det bestrids att hans information om radon har utgjord ett fel i mäklartjänsten. NN och YY har för övrigt godkänt de aktuella skrivningarna om radon i objektsbeskrivningen.

NN och YY kontaktade honom den 26 april 2017 med synpunkter på skrivningarna om radon i objektsbeskrivningen, samt med förslag på hur dessa kunde förändras. Denna kontakt togs mer än två veckor efter att skrivningarna i objektsbeskrivningen hade godkänts av NN och YY, annonsen hade lagts ut på Hemnet och visning hade hållits. Någon ändring genomfördes inte innan huset såldes den 29 april 2017.

Det är under alla förhållanden inte visat att de aktuella skrivningarna om radonhalt skulle ha haft någon negativ inverkan på potentiella köpare. De redovisade radonhalterna på 60 respektive mindre än 50 Bq/m<sup>3</sup> understiger klart gränsvärdet på 200 Bq/m<sup>3</sup>. Att redovisa dessa värden hade snarare en positiv inverkan på potentiella köpare och värdet på fastigheten.

### *Försäljningen av fastigheten*

I NN och YY:s inlagor och bilagor till nämnden framkommer vad som kan uppfattas som kritik mot honom och hur han hanterade budgivningen och försäljningen. Det är oklart vad, eller om något alls, som yrkas i den delen eller om det görs gällande att NN och YY har lidit någon ekonomisk skada eller om de kräver nedsättning av mäklararvodet.

Han förnekar att fel har begåtts i försäljningsprocessen eller gällande budgivningen. Det förnekas vidare att NN och YY har lidit någon ekonomisk skada eller att de har rätt till skadestånd eller nedsättning av provisionen.

Förmedlingsavtalet mellan honom och NN och YY ingicks den 9 juni 2016. Han värderade huset till cirka 1 500 000 kr, +- 100 000 kr. Hans rekommendation var att lägga ut huset till försäljning för 1 475 000 kronor. NN och YY ville dock lägga ut huset för ett begärt pris om 1 525 000 kronor.

Fastigheten lades ut till försäljning i mitten av april 2017. På visning kom sju intressenter. Ganska direkt efter visning kom ett bud från Budgivare 1 på 1 050 000 kr. Han ifrågasatte det låga budet, men Budgivare 1 stod på sig och menade att denne ville få igång budgivningen. Han hade inget annat val än att redovisa budet. Några ytterligare bud inkom inte. En annan spekulant, sedermera Budgivare 2, hörde av sig men var inte intresserad till begärt pris och lade heller inget bud.

Budgivare 1 kontaktade sedan honom och undrade vad som hände. Han meddelade att NN och YY hade betydligt högre förväntningar än 1 050 000 kr. Budgivare 1 meddelade att de ville ha huset och bad honom kontakta NN och YY för att höra hur mycket de ville sälja huset för. Innan han kontaktade NN och YY tog han kontakt med Budgivare 2 för att höra om denne var intresserad av begärt pris. Budgivare 2 meddelade att denne inte var intresserad till begärt pris. Han frågade NN och YY vilket pris de kunde tänka sig att sälja fastigheten för. NN och YY meddelade att begärt pris på 1 525 000 kr gällde för att avsluta affären. Han meddelade Budgivare 1 som accepterade detta. Accepten vidarebefordrades till NN och YY den 28 april 2017 och då togs också annonsen på Hemnet bort och kontraktsförslag skick-

ades till parterna. Syftet med att ta bort annonsen från Hemnet innan köpekontrakt var undertecknat var att locka fram eventuella spekulanter som avvaktade för att se hur budgivningen utvecklades.

När Budgivare 2 märkte att annonsen var borttagen från Hemnet kontaktade denne via vänner NN och YY och la ett bud på 1 535 000 kr. Han lämnade information om budet till Budgivare 1 som då blev upprörd eftersom denne trodde affären var avslutad. Efter en lång diskussion lade Budgivare 1 ett bud på 1 600 000 kr, som också blev slutpriset. Köpekontrakt skrevs den 29 april 2017.

Det är som sagt lite oklart vad NN och YY gör gällande i denna del.

Hur som helst har han varit i kontakt med Budgivare 2 som klart uttryckte att denne inte var intresserad till begärt pris. När annonsen togs bort från Hemnet verkar dock Budgivare 2 ha vaknat till och kontaktade då själv NN och YY. Budgivare 2 lämnade ett bud, varpå Budgivare 1 lämnade ett bud som översteg begärt pris med 75 000 kronor.

När han fick höra att NN och YY på något sätt ifrågasatte hans kontakter med Budgivare 2, tog han kontakt med Budgivare 2 per mejl. Av mejlväxlingen framgår att Budgivare 2 bekräftar att han, Mäklaren, kontaktat Budgivare 2 den 28 april 2017. Budgivare 2 bekräftade vidare att han då meddelade att han inte var intresserad till begärt pris. Han, Mäklaren, har därefter även kontaktat Budgivare 2 den 29 april 2017 (kontraktsdagen) både per sms och per mejl.

I mejlväxlingen skriver Budgivare 2 att han skulle ha sagt till honom att han, Budgivare 2, ville bli notifierad om vad som hände. Han förnekar att Budgivare 2 skulle ha sagt så. Budgivare 2 skriver också i mejlet att "det kan mycket väl ha varit så att jag vart otydligt vilket ledde till ett missförstånd". Under alla förhållanden försökte han få kontakt med Budgivare 2 den 29 april 2017.

Genom hans försorg har NN och YY fått bra betalt för sitt hus. Han har inte brustit i något avseende. Någon rätt till skadestånd eller nedsättning av provision föreligger inte.

#### **NN och YY har bland annat genmält följande:**

I den objektsbeskrivning som de fick i april 2017, och som de godkände utan att upptäcka bristerna, fanns ingen information om vare sig Varudeklarerat eller fiber. Men i den objektsbeskrivning som Mäklaren skickat in nu 2018, efter det att de besvärat sig över hans agerande, finns både Varudeklarerat och fiber. Detta tycker

de är oerhört – en mäklare ”rättar till” och friserar sitt tidigare bristfälliga dokument och har dessutom fräckheten att påstå att dokumentet såg ut så från början. Man baxnar.

Mäklaren påstår att han inte kände till detta med fiber men som framgår i deras tidigare inskickade dokument står denna info tydligt i de papper som de lämnade till Mäklaren i god tid före försäljningen, den 27 mars 2017.

Mäklaren skrev utförligt om förekomsten av radon, något han annars aldrig nämner i sina annonser. Förekomsten av radon är självfallet ingen ”pull-factor”, även om siffrorna här var osedvanligt bra

Budgivningen sköttes inte enligt god mäklarsed. Budet på 1,5 miljoner från samme budgivare (nr 1) lades aldrig ut på nätet

Mäklaren påstod att budgivare nr 2 hade dragit sig ur, att de inte längre var intresserade. Detta stämmer inte alls, vilket bevisas av att paret kom till huset för en inspektion på kvällen samma dag som de enligt Mäklaren dragit sig ur affären.

Om de inte via omvägar hade fått reda på att budgivare 2 fortfarande var intresserade, då hade någon budgivning inte kommit till stånd dagen därpå, en budgivning som höjde priset med 75 000 kr. Ändå har Mäklaren mage att påstå att det var hans förtjänst att det blev en budgivning. Budgivningen kom alltså till stånd trots Mäklarens agerande, inte tack vare.

Enligt Mäklaren tog han bort annonsen på Hemnet (han frågade inte alls dem först, vilket han påstår) för att ”Budgivare 2 skulle reagera” Märkligt resonemang – det logiska är förstås att man antar att huset har sålts om det är borttaget från nätet - vilket också var fallet här.

Mäklarens berättelse stämmer inte alls. Det var inte Budgivare 2 som kontaktade dem, Budgivare 2 trodde ju att huset var sålt då annonsen var borta. Det var i stället de som kontaktade Budgivare 2 när de på omvägar fick höra att Budgivare 2 var intresserade.

Mäklaren har tidigare uppgett att de som säljare inte bidrog med något som gjorde att affären blev mer lyckad än slutresultatet. Får de påminna Mäklaren om att priset hade blivit 75 000 kr lägre om de inte hade ordnat med den egna visningen (det var aldrig tal om flera visningar) för Budgivare 2.

Mäklaren glömmet också att berätta att han två dagar tidigare underrättade dem om att det fanns en Budgivare 2 som var villiga att gå över utropspriset. Det visade

sig stämma, vilket också bevisas av att Budgivare 2 var med om budgivningen på lördagen. Varifrån har Mäklaren fått berättelsen om att det var Budgivare 2 som kontaktade dem vet de inte. Mycket hitte-på här. Mäklaren hade avskrivit Budgivare 2, de tog kontakt med dem på fredagen, visade dem huset på kvällen och därför blev det en budgivning per telefon på lördagen.

### **Mäklaren har genmält:**

Som tidigare har nämnts har det varit svårt att få fram information från hans mäklarkedjas IT-system. Det kan därför inte uteslutas att viss information som fanns med i den slutliga objektsbeskrivningen inte fanns med när det första förslaget på objektsbeskrivning skickades över till NN och YY.

Oavsett detta godkände NN och YY skrivningarna i objektsbeskrivningen den 11 april 2017 kl. 14:29. Samma dag kl. 13:45 skickade NN och YY ett mejl med förslag på mindre ändringar som han införde i objektsbeskrivningen. I övrigt ansåg NN och YY att objektsbeskrivningen såg "bra ut". NN och YY har alltså själva godkänt den objektsbeskrivning som de menar saknar viss information.

I den mån NN och YY har bett honom att, efter deras initiala godkännande, införa ytterligare information i objektsbeskrivningen har så skett. På tillträdesdagen den 15 maj 2017 hade objektsbeskrivningen exakt det innehåll som framgår den ingivna objektsbeskrivningen och som NN och YY undertecknade och godkände senast samma dag.

Köparen av fastigheten var inte omedveten om att fastigheten var "Varudeklarerad" eller hade öppen fiber. Köparen betalade 1 600 000 kronor för fastigheten. Det är 125 000 kronor mer än vad han värderade den till. NN och YY har inte lidit någon skada. Det bestrids vidare att NN och YY inte haft någon nytta av att köpa försäkringen "Varudeklarerad" eller att installera öppen fiber. Det är inte visat att köparen skulle ha betalat samma pris för fastigheten om den saknade "Varudeklarerad" eller öppen fiber.

Avslutningsvis görs gällande att NN och YY genom att godkänna objektsbeskrivningen, eventuellt utan de omtvistade skrivningarna, själva har varit medvållande till sin eventuella skada i så hög grad att deras krav ska jämkas till noll kronor.

**NN och YY** har yttrat sig över Mäklarens inlägga.



## UTREDNINGEN

Av köpekontraktet framgår att det undertecknades den 29 april 2018.

Mäklaren har gett in det dokument som han anser är den objektsbeskrivning som användes i marknadsföringen. I den ingivna beskrivningen nämns att fastigheten hade försäkringsskyddet Varudeklarerat och att den var försedd med öppen fiber.

NN och YY har gett in ett dokument med den text och de bilder som de anser användes i marknadsföringen. I det dokumentet nämns inte att fastigheten hade försäkringsskyddet Varudeklarerat och att den var försedd med öppen fiber.

I ett mejl den 11 april 2018 skrev NN bland annat följande till Mäklaren.

”Nu ser beskrivningen bra ut – möjligen skulle ni kunna lägga till ”bottenplan” på det andra radonvärdet som annars ’hängar i luften’ - se bifogad rapport.

Då skrider jag till verket och klickar in mig på Godkänn.”

I ett mejl den 26 april 2018 med rubriken ”Ändringar i annonsen, X-köping 10” skrev NN följande till Mäklaren.

”Känns inte så kul att jag måste skriva igen men här är några punkter angående annonsen som bör ändras omgående:

- det är fortfarande för stort fokus på det här med radon - har tittat på annonser för andra hus och där står antingen inget alls om radon eller helt kort Radonmätning + årtal. Dvs för vårt hus ska stå enbart Radonmätning 2017. Det andra om radonet ska tas bort.

- en bekant hörde av sig och frågade om vi inte har Varudeklarerat. Det står inget om det i annonsen och det är naturligtvis också ett försäljningsargument. Det kanske står någonstans? - men jag hittar det inte.

- Öppen fiber - också ett försäljningsargument som bör stå med.”

## 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. Orsakssamband och skada behöver inte alltid vara fullt styrkta 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. 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.

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.

#### *Varudeklarerat och öppen fiber*

Parterna har olika uppfattningar om innehållet i marknadsföringen. Som nämnts har de gett in var sitt dokument som de menar innehåller texten till objektsbeskrivningen. I det ena dokumentet anges att fastigheten var Varudeklarerad och försedd med öppen fiber, men inte i det andra.

Det dokument som NN och YY har gett in innehåller faktauppgifter, säljande beskrivningar, planlösningsskiss samt bilder. Det är ingen färdig objektsbeskrivning i grafisk mening utan ger intryck av att vara det dokument som de fick av Mäklaren för godkännande. Att så var fallet vinner stöd av att NN och YY i mejlet till Mäklaren den 11 april 2018, som refererats ovan, påpekade att ett av radonvärdena avsåg bottenplanet. I det ingivna dokumentet anges också detta, vilket ger stöd för att Mäklaren justerade texten enligt NN och YY:s anvisningar.

Genom mejlet den 11 april 2018 är det klarlagt att NN och YY godkände Mäklarens förslag till objektsbeskrivning. Det får också anses klarlagt att det dokument de då godkände inte innehöll någon information om Varudeklarerat och öppen fiber. Någon annan version av dokumentet än den som makarna NN och YY har gett in har inte presenterats för nämnden och i det dokumentet anges som nämnts inget om Varudeklarerat eller öppen fiber.

Genom mejlet den 26 april 2018 är det klarlagt att NN och YY den dagen framförde synpunkter och efterlyste information om Varudeklarerat och öppen fiber. Mäklaren har inte visat att han justerade objektsbeskrivningen enligt NN och YY:s önskemål. Han tycks inte ens ha besvarat mejlet, i varje fall har något svarsmejl inte getts in i ärendet. Själv har Mäklaren uppgett att beskrivningen på tillträdesdagen, det vill säga först *efter* köpet, hade uppgift om Varudeklarerat och öppen fiber.

Sammanfattningsvis finner nämnden det utrett att fastigheten marknadsfördes med en objektsbeskrivning utan uppgift om Varudeklarerat och öppen fiber och att NN och YY den 26 april efterlyste den informationen. Frågan är hur detta ska bedömas rättsligt.

Det finns inte några särskilda regler för hur en mäklare ska marknadsföra ett objekt. Mäklaren och säljaren har normalt sammanfallande intressen i ett så högt försäljningspris som möjligt, detta eftersom en mäklare normalt avlönas i form av provision. Därmed har de normalt även sammanfallande intressen i en effektiv marknadsföring. Mäklaren och säljaren kan särskilt ha avtalat om att marknadsföringen ska ske på ett visst sätt, i vissa medier etc. Om inget särskilt avtalats får det antas att marknadsföringen ska ske på ett sätt och i en omfattning som är normal för det aktuella objektet. Mot bakgrund av det nu sagda anser nämnden att utgångspunkten måste vara att Mäklaren inte hade någon skyldighet att ange Varudeklarerat och öppen fiber i marknadsföringen. Att fastigheten fram till den 26 april 2018 marknadsfördes utan uppgift om Varudeklarerat och öppen fiber utgör alltså inget fel i mäklartjänsten. Men när NN och YY i mejlet den 26 april framställde ett särskilt önskemål om detta, borde Mäklaren ha tagit med informationen i beskrivningen. Eftersom han inte gjorde det, agerade han felaktigt.

### *Radon*

En mäklare är enligt 16 § 3 st. fastighetsmäklarlagen skyldig att informera om sådant som han känner till eller har särskild anledning att misstänka och som kan antas ha betydelse för en köpare. Att en fastighet är försedd med en radonfläkt faller enligt nämndens mening under denna bestämmelse. Det innebär att även

om man i likhet med NN och YY skulle göra bedömningen att uppgiften om radonfläkt var negativ för fastigheten, saknas det anledning att kritisera Mäklaren i denna del.

### *Budgivningen*

Om inte säljaren bestämmer något annat ska mäklaren fortsätta marknadsföringen fram till dess att fastigheten har blivit såld. Mäklaren ska också, om inte säljaren bestämmer något annat, kommunicera inkomna bud med övriga spekulanter.

Som nämnden uppfattat det tog Mäklaren på eget bevåg bort annonsen på Hernet, utan att förankra det hos NN och YY. Han har också uppgett att budet från Budgivare 1 inte kommunicerades med Budgivare 2. Därigenom åsidosatte han på ett oaktsamt sätt sina skyldigheter mot NN och YY.

Nämnden ifrågasätter inte att Mäklarens avsikt med åtgärderna var att åstadkomma ett så högt pris som möjligt, men det saknar betydelse. Mäklaren kan ge säljaren råd i valet av marknadsföringsstrategier, men får inte fatta egna beslut om att avsluta annonsering eller underlåta att kommunicera bud. Sådana beslut måste fattas av, eller förankras hos, säljaren.

### *Skadestånd*

Det är inte visat, eller ens sannolikt, att Mäklarens åsidosättande av sina skyldigheter medförde någon ekonomisk skada i form av ett lägre försäljningspris. Något skadestånd kan därför inte utgå.

### *Nedsättning av provision*

Som angetts anser nämnden att Mäklaren gjorde fel, när han inte ändrade i objektsbeskrivningen efter makarna NN och YY:s påstötning den 26 april. Köpekontrakt tecknades dock redan den 29 april. Felet varade således bara ett par dagar, och nämnden anser därför att förseelsen är ringa och inte ska medföra någon nedsättning av provisionen.

Det är utrett att Budgivare 2 fick möjlighet att lägga bud, trots att annonseringen upphörde och att budet från Budgivare 1 inte kommunicerades. Oavsett om detta berodde på åtgärder från NN och YY eller inte, innebär det enligt nämndens mening att Mäklarens åsidosättande av sina skyldigheter även i denna del bör ses som ringa och inte medföra någon nedsättning av provisionen.

---

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.