

Anmälare

NN

Motpart

Mäklaren

Saken

Nedsättning av provision

BESLUT

Nämnden rekommenderar Mäklaren att betala tillbaka 25 000 kr av arvodet till NN samt 600 kr för kostnaden för annons på Hemnet.

OM NÄMNDEN

Med stöd av lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden godkände Kammarkollegiet den 5 maj 2017 Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd (FRN) som nämnd för alternativ tvistlösning när det gäller fastighetsmäklartjänster.

Tidigare kunde tvister mellan konsument och fastighetsmäklare prövas av en nämnd som inte var författningsreglerad, en branschnämnd. Den framträdde under samma namn den nuvarande. Den äldre nämnden, numera benämnd ÄFRN, existerar inte längre. Innan den nya nämnden inrättades kunde tvister mellan konsument och fastighetsmäklare, oberoende av om en anmälan skett till ÄFRN, även prövas av Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Med inrättandet av den nya nämnden prövas ARN enligt 6 § i sin instruktion (2015:739) inte tvister som kan prövas av FRN, utan sådana anmälningar avvisas.

Fastighetmäklarinspektionen (FMI) är en förvaltningsmyndighet som enligt sin instruktion (2009:606) handlägger frågor om registrering och tillsyn av fastighetsmäklare. Inspektionen prövar inte civilrättsliga tvister.

TIDIGARE HANDLÄGGNING AV TVISTEN

Tvisten har tidigare prövats av ÄFRN. Efter det att ÄFRN beslutat i ärendet anmälde NN tvisten till ARN och Mäklaren till FMI. ARN tog inte upp ärendet till prövning i avvaktan på FMI:s beslut i tillsynsärendet.

När FMI inledde sin prövning konstaterade inspektionen att Mäklaren hade avregistrerat sig som fastighetsmäklare. Inspektionen avskrev därför ärendet utan prövning. NN anmälde då ärendet på nytt till ARN, som dock konstaterade att nämnden saknade behörighet, då Kammarkollegiet godkänt FRN som alternativt organ för tvistlösning när det gäller fastighetsmäklartjänster.

NÅGRA UTGÅNGSPUNKTER

I mars 2016 gav NN och hennes bror Mäklaren i uppdrag att förmedla försäljningen av fastigheten XX. Fastigheten hade de ärvt efter sina föräldrar som avlidit 2011 och 2012.

Förmedlingsuppdraget gällde med ensamrätt i tre månader och därefter tills vidare utan ensamrätt med tio dagars ömsesidig uppsägningsrätt.

I en första offert angav Mäklaren fastighetens marknadsvärde till 5 000 000 kr +/- 500 000 kr samt erbjöd två alternativ när det gällde arvudet:

- 2,25 procent eller
- 100 000 kr fast pris upp till 5 000 000 kr. På en eventuellt överstigande del 10 procent.

Sedan huvudbyggnaden på fastigheten av Mäklaren bedömts som rivningsobjekt, lämnade hon en ny offert. I denna angavs marknadsvärdet till 3 600 000 kr +/- 100 000 kr och arvodesalternativen:

- 2,25 procent eller
- 85 000 kr fast pris upp till 3 600 000 kr. På eventuellt överstigande del 10 procent.

I uppdragsavtalet angavs överenskommet utgångspris till 3 600 000 kr med fast provision om 85 000 kr inkl. moms upp till utgångspriset och tio procent på den del som översteg utgångspriset.

Fastigheten annonserades ut med utgångspris 3 450 000 kr.

I objektbeskrivningen angavs bl.a. "Unik försäljning på XX – äntligen kommer en strandfastighet ut på den öppna marknaden. Fastigheten är på över 3,3 hektar och ligger inbäddad mellan bohusländska berg & västerhavet. Totalt avskilt, fritt läge med bästa solläge & havsutsikt. Rivningsobjekt (bostadshuset). Ligger inom strand-skydd och naturreservat. Tre hus finns på tomten – stort bostadshus på 99 kvm, mindre förråd samt gästhus. Uppvuxen trädgård med fruktträd, bärbuskar och perenner. Ett läge som måste upplevas på plats. Taxeringsvärde 1 543 000 kr varav byggnad 552 000 kr. Tillstånd/dispens från Länsstyrelsen krävs för nybyggnation. Det stora bostadshuset är ett rivningsobjekt (med tanke på de fukt-/mögelskador som finns i väggar och tak går det inte att rädda)."

Fastigheten såldes i augusti 2016 för 6 100 000 kr.

Efter viss korrigerig kom förmedlingsarvodet att uppgå till 85 000 kr plus 250 000 kr det vill säga 335 000 kr samt ersättning med 1 200 kr för annons på Hemnet.

Twisten gäller NN:s krav på nedsättning av förmedlingsarvodet i den del det belöper på henne. I denna tvist företräder hon inte sin bror, som var delägare i fastigheten.

ANMÄLARENS KRAV OCH MOTPARTENS INSTÄLLNING

NN begär, som hon slutligen bestämt sin talan, att hennes del av mäklararvodet jämkas och att Mäklaren betalar tillbaka 98 875 kr av arvodet till henne. Hon begär också att 600 kr, motsvarande hälften av annonskostnaden på Hemnet, betalas tillbaka. Sammantaget begär hon således återbetalning med 99 475 kr.

Mäklaren motsätter sig jämkning av mäklararvodet men medger återbetalning av 600 kr för kostnad av annons på Hemnet.

VAD PARTERNA HAR ANFÖRT

NN

Uppdragsavtalet är skrivet med en "trappmodell" för arvodet. Mellan angivet marknadsvärde och slutpris skiljer det 2 500 000 kr, det vill säga slutpriset överstiger angivet marknadsvärdet med 69 procent. Detta är alltför extremt och mäklrarvode kom därmed att utgöra 5,6 procent av köpeskillingen.

Mäklarens marknadsvärdering av fastigheten saknar all dokumentation och framstår bara som en gissning. Det utgångspris som Mäklaren satte ligger 74,5 procent under slutpriset och belönas med 400 procent högre arvode än de 85 000 kr hon skulle ha fått om det av henne angivna marknadspriset uppnåts. Detta är inte endast oskäligt utan snarare ocker. Mäklaren har bara angivit lösa funderingar om fastighetens värde i sig, tillstånd av hus, mögel, trädgård, byggrätt osv. Resonemanget saknar totalt en analys av vad slutpriserna på hus och tomter på XX gick för. Mäklaren hoppade över "marknad" i marknadsvärde. En auktoriserad besiktningsman behöver göra jämförelseanalyser, värdering enligt ortsprismetoden samt marknadsvärdebedömning. Någon dokumentation om vad Mäklarens marknadsvärde baserades på lämnades aldrig. Det var bara att lita på Mäklarens mångåriga erfarenhet och lokalkännedom som resulterade i siffror utan någon förankring. Mäklaren skrev att budgivningen var helt hysterisk och att inte någon av dem kunnat gissa att budgivningen skulle trissa iväg som den gjorde.

Det är anmärkningsvärt att nöja sig med gissningar om marknadsvärdet utan att behöva ta ansvar för gissningen. Fastigheten med sina 3,3 hektar med havsutsikt var så pass unik, att en mäklare med omdöme skulle insett att det var olämpligt att gissa ett marknadsvärde och göra en trappmodell på provisionen. Att undervärdera är i mäklarens intresse om denne tror att objektet var unikt, byggnaderna var "footprints" som kunde fixas. Detta talar för att marknadsvärdet sattes lågt med beräkning. Trappmodellen belönar mäklare som undervärderar fastigheten; ju mer fel desto större arvode, vilket är upprörande ur konsumentsynpunkt. Det är vidare vilseledande att sätta ut en felmarginal på +/- 100 000 kr på marknadsvärdet. Det ger intryck av att det är något vetenskapligt vederhäftigt i siffrorna, vilket det vid granskning visar sig inte vara. Att sätta en bedömning på en bedömning är motstridigt, i synnerhet om det är samma person som gör bedömningarna. Mäklarens offerter vill tydligt påskina att om övre gränsen för hennes marknadsvärde uppnåddes,

skulle hon få en "tip" på 10 000 kr. Detta framstår som bedrägligt. Felet med fel-marginalen förstoras när "marknadsvärdet" är ett totalt godtyckligt värde.

Det är besynnerligt att ge en offert med två modeller på arvode utan förklaring på vad dessa skulle innebära för skillnad i själva tjänsten. Att inte definiera skillnaden skriftligt måste ses som avsiktligt vilseledande. Man lämnas med intryck att mäklaren har en A-modell med provision som ger en bättre tjänst än B-modellen där man bara får någon slags standard. Trappmodell för mäklararvode är enligt uppgift förbjudet i Norge.

När budgivningen är i gång är det inte mycket mer att göra för mäklaren än att vänta på att intressenterna bjuder färdigt.

Samma arbetsinsats har krävts av Mäklaren för 85 000 kr i arvode enligt hennes marknadsvärdering som för de 345 000 kr som blev resultatet till följd av att hon "inte hade en aning om att budgivarna skulle bli så hysteriska". Hennes agerande när det gäller provisionen är inte förenligt med god mäklarsed. Kritiken gäller inte hur försäljningen genomförts.

Arvodet bör i detta fall jämkas och beräknas enligt offerten efter 2,25 procent på försäljningsvärdet, vilket för hennes del innebär 68 625 kr ($\frac{1}{2} * 2,25\% * 6\ 100\ 000$). Skillnaden mellan detta belopp och hennes andel av betalat arvode är 98 875 kr ($\frac{1}{2} * 335\ 000 - 68\ 625$). Detta belopp samt 600 kr som utgör hälften av kostnaden för annonsen på Hemnet är vad hon begär att Mäklaren ska betala tillbaka, det vill säga totalt 99 475 kr.

Mäklaren

Då NN bor i USA och brodern på annan ort i Sverige kom de gemensamt överens om att hon skulle ta en utvändigt titt på fastigheten och göra en första bedömning av marknadsvärdet. Hon konstaterade då att underhållet var mycket eftersatt och att taket i ena ändan av huset var skadat. Även tomten var misskött med mycket växlighet som skymde havsutsikten. Hon kontaktade kommunen som meddelade att fastigheten låg inom både strandskydd och naturreservat och att det därmed krävdes dispens för att förändra befintliga byggnader och för nybyggnation. Baserat på att huset kunde räddas uppskattade hon marknadsvärdet till 5 000 000 kr +/- 500 000 kr. När hon vid ett senare tillfälle besökte fastigheten tillsammans med NN:s bror kunde hon konstatera, att huset var i miserabelt skick; bjälklaget mellan ovanvåning och entréplan höll på att rasa in och svartmögel fanns överallt. Efter detta besök lämnade hon en ny offert där marknadsvärdet angavs till 3 600 000 kr

+/- 100 000 kr på grund av de omfattande invändiga skadorna och att kommande spekulanter får utgå från att riva och bygga nytt. Det senare kräver dispens från länsstyrelsen. Uppdragsgivarna informerade henne om att de tre år tidigare blivit kontaktade av spekulanter som framfört konkreta bud på 2 600 000 kr; bud som inte ligger alltför långt bort från det marknadsvärde hon satte.

Det marknadsvärde som sattes inför försäljningen var rimligt utifrån de viktigaste aspekterna som vägdes in, nämligen fastighetens skick, dess läge, att den omfattas av natur- och strandskydd samt osäkerheten för en kund om möjligheten till lov att bygga nytt bostadshus eller inte.

I offerten presenterades två alternativ för arvode – en rak procent på köpeskillingen samt en trappmodell. Hon utgick från att NN och brodern förstod hur en trappmodell fungerar och de valde trappmodellen.

Att slutpriset skulle nå en nivå på 6 100 000 kr var aldrig någonsin tänkbart för hennes del. Totalt var det närmare 40 spekulanter. När budgivningen nått 5 300 000 kr rekommenderade hon NN och brodern att trygga affären och utse en köpare.

NN:s bror har givit uttryck för att han är nöjd med hennes prestation.

NÄMNDENS BEDÖMNING

Enligt fastighetsmäklarlagen ska mäklarens ersättning beräknas efter viss procent på köpeskillingen om parterna inte kommit överens om något annat. Ska ersättningen utgå som provision, har mäklaren rätt till ersättning för utlägg endast om en särskild överenskommelse träffats om detta (23 §). Vidare föreskrivs i lagen att mäklarens ersättning kan sättas ned om mäklaren vid uppdragets utförande har åsidosatt sina skyldigheter mot köparen eller säljaren. Detta gäller dock inte om åsidosättandet varit av ringa betydelse (24 §).

En första fråga nämnden har att ta ställning till är om Mäklaren åsidosatt sina skyldigheter gentemot NN; finns det skäl för nedsättning av arvudet med stöd av 24 § i fastighetsmäklarlagen?

NN har uttryckligen förklarat att hon anser att Mäklaren genomfört försäljningen på ett bra och korrekt sätt. Hon riktar således inte några anmärkningar mot hur själva förmedlingsuppdraget fullgjorts. Däremot är en invändning mot arvudet att Mäklaren inte redovisat något underlag för angivet marknadsvärde.

I den första offerten har Mäklaren bedömt marknadsvärdet till 5 000 000 kr. Det redovisas inte något jämförelsematerial eller annan grund för detta belopp. Vidare anger hon en marginal på plus minus 500 000 kr, det vill säga plus minus tio procent, samt anmärkt att den stora marginalen bland annat hänger samman med att hon inte har kunnat besiktiga huset invändigt och har knapp information om vatten och avlopp. I den andra offerten, som lämnats sedan hon haft möjlighet att se fastigheten en andra gång och också haft tillträde till huvudbyggnaden, har det uppskattade marknadsvärdet justerats ner med 1 400 000 kr till 3 600 000 kr med hänsyn till att huset var i sämre skick än hon förväntat; i princip rivningsmässigt. Även marginalen har justerats ner till plus minus 100 000 kr, det vill säga plus minus knappt tre procent; dock utan angivande av skäl. I båda offerterna är brytpunkten för incitamentsdelen det bedömda marknadsvärdet. Det har inte ingått i uppdraget att göra en marknadsvärdering av fastigheten enligt ortsprismetoden eller liknande. Med hänsyn till hur stor betydelse uppskattat marknadsvärde får för arvods storlek, är det enligt nämnden anmärkningsvärt att det trots detta inte redovisats något underlag för de uppskattningar som Mäklaren gjort i denna del. Det kan också synas anmärkningsvärt att övervägandena om förväntad prisspridning inte kommenterats då den uppgiften, i vart fall indirekt, ger ett intryck av förväntad omfattning av incitamentsersättningen vid val av trappmodellen. Det är dock trots detta inte fråga om att Mäklaren åsidosatt sina skyldigheter enligt förmedlingsuppdraget. Någon nedsättning av arvodet med stöd av 24 § i fastighetsmäklarlagen kan därför inte komma i fråga.

NN kritiserar trappmodellen rent generellt men även med hänsyn till att modellen i detta fall medfört ett oskäligt arvode.

Enligt 36 § avtalslagen kan ett avtalsvillkor jämkas om villkoret är oskäligt med hänsyn till avtalets innehåll, omständigheterna vid avtalets tillkomst, senare inträffade förhållanden och omständigheterna i övrigt.

Nämnden vill slå fast att ett provisionsavtal med trappa inte är oskäligt i sig. Det viktiga är att uppdragsgivaren är införstådd med villkoren. Villkoren för beräkningen av provisionen är i det aktuella fallet tydliga och klara. Det finns inget i ärendet som indikerar att NN missuppfattat villkoren.

Mäklaren har gjort två värderingar. Den första värderingen var enligt henne baserad på att huset skulle gå att rädda, vilket var av stor betydelse för värdet, då fastigheten ligger inom naturreservat och strandskydd. Den andra värderingen hamnade på 3 600 000 kr, vilket enligt henne berodde på de omfattande skadorna invändigt och som inte gick att upptäcka vid hennes första, utvändiga inspektion

samt på grund av att en kommande spekulant skulle få utgå från att riva och bygga nytt, vilket kräver dispens från länsstyrelsen.

Nämnden anser att det inte går att slå fast att någon av de två värderingarna är felaktig, trots slutpriset, eftersom det rör sig om ett helt unikt objekt utan direkt jämförbara andra objekt. Nämnden noterar dock att Mäklarens första värdering innehåller en större osäkerhetsmarginal än den andra värderingen. Denna skillnad är anmärkningsvärd, eftersom den andra värderingen bygger på fler osäkerhetsmoment än den första värderingen. Det rimliga hade varit att även den andra värderingen gjorts med minst samma marginal som den första det vill säga +/- 500 000 kr.

Trappan i provisionsavtalet börjar på 3 600 000 kr, det vill säga mittvärdet i den andra värderingen. Hade den andra värderingen försetts med samma osäkerhetsmarginal som den första, skulle värderingen innebära 3 600 000 kr +/- 500 000 kr. En sådan vid marginal skulle enligt nämndens mening ha fäst NN:s uppmärksamhet på osäkerheten i värderingen, vilket i sin tur sannolikt skulle ha medfört att hon skulle ifrågasatt om trappan skulle börja på mittvärdet. Det hade med tanke på incitamentsmomentet i provisionsavtal med trappa legat betydligt närmare till hands att trappan börjat på ett högre belopp, sannolikt 3 600 000 kr + 500 000 kr.

Nämnden anser därför att provisionsvillkoren ska jämkas så att trappen börjar på 4 100 000 kr Detta innebär att procentsatsen 10 procent inte ska tillämpas på skillnaden mellan 4 100 000 kr och 3 600 000 kr, det vill säga 500 000 kr. Den totala provisionen hade vid sådana förhållanden varit 50 000 kr lägre varför NN:s del bör sättas ned med 25 000 kr.

Mäklaren har medgivit att betala tillbaka 600 kr för Hemnetannonsen.

PÅPEKANDE

NN har i sin anmälan till nämnden även uppehållit sig vid vad hon uppfattar som allmänna brister i konsumentskyddet.

Nämnden prövar endast tvister mellan konsument och fastighetsmäklare och det ligger därmed utanför nämndens behörighet att kommentera hennes synpunkter när det gäller konsumentskydd.

På nämndens vägnar

Bertil Kallner

INFORMATION

I beslutet har deltagit f.d. chefsjuristen Bertil Kallner, ordförande (skiljaktig) samt ledamöterna Maria Wiezell, Sveriges Konsumenter (skiljaktig), Tomas Söderblom, Villaägarnas riksförbund samt fastighetsmäklarna Per Isberg och Guy Wallster.

Beslutet kan inte överklagas. Den som har begärt ersättning av en fastighetsmäklare och är missnöjd med beslutet kan dock väcka talan i allmän domstol.

SKILJAKTIG MENING

Bertil Kallner och Maria Wiezell är skiljaktiga enligt följande.

Vi delar majoritetens bedömning till och med det stycke på sidan 7 som lyder: *NN kritiserar trappmodellen rent generellt men även med hänsyn till att modellen i detta fall medfört ett oskäligt arvode.*

Härefter anser vi att beslutet ska ha följande lydelse.

Avtal och avtalsvillkor kan enligt avtalslagen av olika skäl vara ogiltiga eller i vissa fall jämkas¹. Ett sådant fall är om ett villkor är oskäligt med hänsyn till avtalets innehåll, omständigheterna vid avtalets tillkomst, senare inträffade förhållanden och

¹ Lag (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område, 3 kap.

omständigheterna i övrigt. Särskild hänsyn ska tas till behovet av skydd för den som i egenskap av konsument eller av annat skäl intar en underordnad ställning i avtalsförhållandet (36 § första och andra stycket).

Bestämmelsen är utformad som en generalklausul. I förarbetena² diskuteras avgränsningar till andra rättsregler, räckvidd och allmänna kriterier som bör vara vägledande vid utvecklingen av praxis.

En medveten och därmed accepterad konsekvens av bestämmelsen är att den påverkar avtalsfriheten och därmed även principen att avtal är bindande för parterna. Bestämmelsen gäller dock generellt och är tvingande. Inom affärsförhållanden där parterna är jämbördiga är utrymmet att tillämpa bestämmelsen mindre. Tyngdpunkten när de gäller tillämpningsområdet är avtalsrelationer där den ena parten intar en underordnad ställning, vilket typiskt sett gäller för konsumenter. Jämkningsmöjligheten är begränsad till de omständigheter som parten lagt till grund för sin begäran om jämkning. Andra omständigheter kan inte vägas in.

Vidare gäller att bestämmelsen inte bara tar sikte på om ett avtalsvillkor i det enskilda fallet är oskäligt, utan den är även tillämplig om avtalsvillkoret som sådant är oskäligt. Det ska också observeras att det inte krävas att villkoret ska vara uppenbart oskäligt. Det räcker att det är oskäligt. Syftet med bestämmelsen är att säkerställa en rimlig och transparent balans mellan parterna där särskild hänsyn ska tas till den svagare parten.

Omständigheter vid avtalets tillkomst som bör beaktas är enligt förarbetena bland annat om en av parterna av oaktsamhet eller förbiseende lämnat oriktiga, otydliga eller ofullständiga uppgifter i sak eller för betydelsen av villkoret och detta gynnat honom eller henne. Av betydelse är också om det finns balans i avtalet bland annat med avseende på parternas åtaganden i relation till möjligt utfall eller om den starkare parten i detta avseende oskäligt utnyttjat sin ställning.

Trappmodellen är en form för beräkning av provision och därmed i sig i linje med fastighetsmäklarlagens föreskrift hur arvode vid förmedling av fastighet får utformas. Det utesluter inte en kritisk granskning av utformningen av olika modeller och vad som bör krävas från ett konsumenträttsligt perspektiv.

² Prop. 1975/76:81

Fastighetsmäklarinspektionen har i enlighet med Konsumentverkets riktlinjer i ett tillsynsärende från 2002³ uttalat att det är viktigt att brytpunkten för trappmodellen ligger så nära det marknadsmässiga priset som möjligt för att överlåtaren inte ska bli vilseledd och att information bör lämnas om det ungefärliga belopp i kronor som mäklaren bedömer att uppdraget kan komma att kosta överlåtaren. Det ska i sammanhanget noteras att Fastighetsmäklarinspektionen så sent som i ett tillsynsärende 2018⁴ hänvisat till tillsynsärendet från 2002 och upprepat att provision enligt trappmodell är acceptabel under förutsättning att brytpunkten är i nivå med det förväntade marknadsvärdet. I ett annat tillsynsärende⁵ har inspektionen framhållit att det, när arvodet är kopplat till marknadsvärdet, ska finnas en klar och entydig uppfattning om objektets marknadsvärde så att uppdragsgivaren kan bedöma skäligheten av villkoret och att det vid avtal med en konsument ställs krav på att fastighetsmäklaren är tydlig.

Vi anser inte att det räcker att själva klausulen i ett incitamentsavtal, tekniskt sett, är tydligt formulerad. Betydelse måste också fästas vid vilken information parterna har om de omständigheter som ligger bakom vald brytpunkt. Mäklaren har i detta avseende ett informationsövertag genom sin erfarenhet och yrkesroll. För att uppdragsgivaren inte ska bli vilseledd utan kunna fatta ett välgrundat beslut krävs att mäklaren lämnar tydliga, fullständiga och underbyggda uppgifter om sådant som läggs till grund för avtalet. Exempelvis bör grunderna för bedömt marknadsvärde redovisas om brytpunkten utgår från sådant värde. Bygger brytpunkten på andra kriterier, exempelvis tjänstens innehåll eller utformning, bör på motsvarande sätt grunderna för dessa kriterier redovisas öppet. Ett avtal som brister i nu nämnda avseenden är enligt vår bedömning inte balanserat i den utsträckning som en konsument har rätt att förutsätta och kan därmed bli föremål för jämkning enligt generalklausulen under hänvisning till avtalets innehåll och förutsättningarna vid dess tillkomst.

Vi kan inte på den tillgängliga utredningen bedöma om uppskattningen av marknadsvärde i detta fall varit sakligt grundad, inte heller om angiven osäkerhetsmarginal är rimlig. Det finns därför inte i detta fall grund för att uttala att arvodet bör jämkas med hänsyn till avtalets innehåll och förutsättningarna vid dess tillkomst. Vi kan endast konstatera att en för lågt satt brytpunkt typiskt sett är till fördel för mäklaren och till nackdel för konsumenten, vilket är av betydelse vid bedömning om avtalet är balanserat. En skälig trappmodell, där brytpunkten är kopplad till

³ Fastighetsmäklarinspektionens beslut 2002-11-06:3

⁴ Fastighetsmäklarinspektionens beslut 2018-08-29, Dnr 4.1-325-17

⁵ Fastighetsmäklarinspektionens beslut 2014-10-22, Dnr 4.1-1397-14

marknadsvärdet förutsätter, som Fastighetsmäklarinspektionen uttalat, att brytpunkten ligger så nära det marknadsmässiga priset som möjligt. Generellt bör krävas att det finns ett ömsesidigt incitament, det vill säga ett lägre arvode än vid rak provisionsersättning upp till brytpunkten för att därefter ge ett högre arvode.

Enligt generalklausulen kan ett avtal också jämkas om de förhållanden som parterna utgick från vid avtalstillfället kommit att utvecklas på ett annat sätt än de förutsatte eller hade anledning att förutsätta. Enligt förarbetena kan inte varje ändring läggas till grund för ett krav om jämkning. För att en sådan åtgärd ska komma i fråga krävs att konsekvensen av förändringen inte varit överblickbar. Generellt har en konsument, som den svagare parten i ett förmedlingsavtal, svårare att överblicka vad som skulle kunna ändra förutsättningarna för uppdraget och följderna av en förändring än vad mäklaren har. Vid stor osäkerhet manar detta till försiktighet att använda en trappmodell som är kopplad till förutsättningar som i det enskilda fallet är osäkra.

Mäklaren har i yttrande till nämnden gett uttryck för att objektet varit så unikt, att något jämförelsematerial inte förelegat. Hon har också påtalat att hon såg huvudbyggnaden som ett rivningsobjekt och att nybyggnad förmodligen skulle kräva dispens. Förutsättningarna för uppskattat marknadspris och därmed för konsekvenserna av avgiftsmodellen framstår i ljuset av detta som osäkra. Därtill kommer att trappmodellen i detta fall inte är balanserad. Den är i alla situationer enbart till fördel för Mäklaren. Även ett försäljningspris under brytpunkten skulle ge ett högre arvode än om den erbjuda raka provisionsmodellen valts.

Parterna är överens om att det uppnådda försäljningspriset vida överstiger den uppskattning som Mäklaren gjorde. Uppnått försäljningspris ligger cirka 70 procent över hennes antagande. Hon har inte gjort gällande att det uppnådda priset till någon del berott på insatser från henne som gått utöver vad som följer av avtalet eller vad NN med fog kunnat förutsätta med utgångspunkt i de krav som god fastighetsmäklarsed ställer. Vad som inträffat efter det parterna avtalat om arvode efter föreslagen trappmodell är av sådan omfattning, att resultatet blir oskäligt. Senare inträffade förhållanden motiverar enligt vår bedömning att avtalet jämkas med stöd av 36 § avtalslagen första och andra stycket.

Sammantaget innebär detta att trappmodellen i detta fall, med hänsyn till senare inträffade förhållanden, resulterat i en obalans mellan parterna till den svagare partens nackdel men också i ett för denne oförutsebart resultat. Obalansen är av sådan omfattning att arvodesmodellen ska lämnas utan avseende. I stället bör ar-

vodet i enlighet med NN:s begäran beräknas efter det alternativ som Mäklaren erbjöd i sin offert, det vill säga ett arvode efter 2,25 procent på köpeskillingen. Detta ger ett totalt arvode om 137 250 kr (2,25 % av 6 100 000), vilket innebär att NN:s andel av arvodet bör bestämmas till 68 625 kr. Hon har betalat 167 500 kr vilket innebär att Mäklaren bör återbetala differensen, 98 875 kr. Till detta kommer att Mäklaren i enlighet med sitt medgivande bör återbetala NN:s andel av annonskostnaden eller 600 kr. Totalbeloppet uppgår således till 99 475 kr, vilket vi vill rekommendera Mäklaren att betala till NN.
