

**Anmälare**

NN och YY

**Motpart**

Mäklaren

*Ombud:*

Försäkringsjuristen HR

**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 32 136 kr.

Mäklaren har bestridit yrkandet.

**BAKGRUND**

Mäklaren har förmedlat en bostadsrättslägenhet på uppdrag av NN och YY. Som nämnden uppfattat det är det ostridigt att Mäklaren kände till att en trappkonstruktion i sovrummet, se bild nedan, dolde en underliggande trappa som inte gick att ta bort, men att han inte informerade köparna om detta.

*[fotografi, ej med i det anonymiserande beslutet]*

Köparna väckte talan mot NN och YY under påstående att trappkonstruktionen utgjorde ett fel i bostadsrätten. Tvisten löstes genom en förlikning där NN och YY betalade 100 000 kr i prisavdrag till köparna. I samband med tvisten ådrog de sig även ombudskostnader.

## GRUNDER

### NN och YY

Grunden för yrkandet är att Mäklaren missade att underrätta köparna om ett dolt fel, trots att de specifikt bad honom om det. Det råder inget tvivel om att så var fallet, det har både Mäklaren erkänt i mejl och den andra budgivaren som var med i budgivningen intygat.

Det yrkade beloppet motsvarar den skada Mäklaren orsakade dem vid försäljningen. Advokatkostnader efter avdrag för rättskydd uppgick till 30 136 kr. Eftersom de tvingades att betala ett prisavdrag på 100 000 kr efter förlikning har Mäklaren fått ett 2 000 kr för högt arvode (100 000 X 0,02).

Mäklarens försäkringsbolag har avslagit deras begäran om ersättning. Orsaken var att de ansåg att deras reklamation kommit in för sent. Detta trots att:

- De följde Mäklarens alla råd under hela denna tvist.
- Mäklaren underrättades om tvisten samma dag som reklamation inkom från köparen.
- Av förmedlingsuppdraget framgår att reklamationer till mäklaren ska inkomma senast inom tre år.

### *Fel som har begåtts*

Mäklaren upplyste inte köparna om det dolda felet utan informationen gavs bara på begäran.

Mäklaren och hans mäklarföretag upplyste dem inte om att en reklamation enligt rättspraxis ska framställas inom tre månader och inte tre år. De fick felaktig information av mäklarföretaget. Mäklarens ansvarsförsäkringsbolag upplyste dem om reklamationstiden vid kontakt med dem.

Twisten mellan dem och köparen har pågått under tre år och köparen har vid flera tillfällen ändrat grunden för sitt ersättningsanspråk. Kravet uppgick till 431 400 kr. Efter skriftväxling och möte med motpart och motpartsombud nådde de en slutlig överenskommelse om 100 000 kr. Deras advokat, som de anlätade efter rekommendation från Mäklarens mäklarfirmor, bedömde deras chanser att vinna i rätten som 50 procent. Då motparten inte hade tvekat att gå till hovrätten hade det kunnat medföra större ekonomiska skador och de valde att följa rekommendationen att förlika.

#### **Beskrivning av olika händelser i ärendet:**

2015-02-12 Förmedlingsuppdrag.

2015-03-11 Objektsbeskrivning.

2015-03-20-25 Visningar

2015-03-27 Överlåtelseavtal signeras med en av köparna hos köparens bank tillsammans med Mäklaren.

2015-06-30 Tillträde och avräkningar hos mäklarfirmor med en av köparna samt Mäklarens kollega JS. Mäklaren hade fått förhinder och kunde inte komma.

2015-09-09 Första reklamationen inkom från köparna, som de bestred via mejl efter rekommendation från Mäklaren.

2015-09-09 Mäklarens svar på den första reklamationen.

2015-09-09 Bestridande av den första reklamationen.

2016-12-06 Andra reklamationen från köparens juridiska ombud. Här fick de rådet av Mäklarens mäklarfirmor att anlita en advokat och rekommendation om advokatfirman XX.

2017-01-10 Deras advokat på XX svarade på andra reklamationen.

2017-06-28 XX skickade in en officiell reklamation till Mäklarens mäklarfirmor. I förmedlingsuppdraget angavs det att reklamationer till mäklaren ska inkomma senast inom tre år.

2017-06-13 Tredje reklamationen från köparens juridiska ombud.

2017-06-30 Deras advokat svarade på tredje reklamationen.

2018-02-16 Stämningsansökan från köparna

2018-03-19 Möte med JN på mäklarfirmen. JN meddelade att han ville att FRN skulle ge ett utlåtande innan beslut om ersättning fattas.

2018-04-11 Förlikningsförhandling som slutade med att de fick betala ett prisavdrag på 100 000 kr.

2018-04-10 Mäklaren skickade in en begäran till sitt försäkringsbolag.

2018-05-25 Avslag från försäkringsbolaget med motiveringen att enligt rättspraxis ska en reklamation inkomma till dem inom tre månader, trots att Mäklaren kände till tvisten redan den 9 september 2015 och att han var orsaken till tvisten.

2018-10-24 Slutfaktura från XX efter avdrag från rättskydd i deras hemförsäkring.

## Mäklaren

### *Felet som köparna gjorde gällande var inte dolt*

Vid köp av fastigheter eller bostadsrätter har en köpare ett långtgående ansvar för att undersöka fastigheten eller bostadsrätten inför köpet.

Enligt hans uppfattning har det varit synligt för en spekulant eller köpare att den fasta installation som fanns i ett av sovrummen hade samband med den trappa som ligger i direkt anslutning under den aktuella lägenheten, vars tak är högre beläget än lägenhetens golv. Installationen har inte fyllt någon naturlig funktion som annars skulle kunna förklara eller motivera utformningen av denna. Under alla omständigheter har den varit tillräckligt iögonfallande för att föranleda en normalt uppmärksam spekulant eller köpare att ställa frågor om uppbyggnadens syfte och vad som fanns under denna. Då köparen underlåtit att kontrollera detta, eller genom egna undersökningar och mätningar närmare utrett saken, har köparen inte fullgjort sin undersökningsplikt. Dessa undersökningar har inte krävt några förstörande ingrepp eftersom den underliggande trappen är synlig från utsidan, samt att det hade räckt med att ställa en fråga om detta till mäklaren eller anmälarna. Det har således inte varit fråga om något dolt fel. Att ett fel de facto inte har upptäckts inför ett köp innebär inte att felet ska anses dolt, utan det avgörande är om felet kunde ha upptäckts.

Om en köpare inför sitt köp inte besiktigar eller uppdrar åt en fackman att besiktiga fastigheten eller bostadsrätten finns risk för att upptäckbara fel inte upptäcks, och att köparen därför saknar möjlighet att kräva ersättning för dessa fel av säljaren.

Köparen står således risken för en bristfällig undersökning av en fastighet eller bostadsrätt.

Det har heller inte gjorts gällande i samband med försäljningen eller marknadsföringen av bostadsrätten att den del av sovrummet som består av den underliggande trappans tak är en del av boytan i lägenheten.

Det är hans uppfattning att det påstått dolda felet inte utgör ett fel över huvud taget, utan helt enkelt det sätt som fastigheten och bostadsrättslägenheten är utformad på.

NN och YY var således inte skyldiga att återbetala någon del av köpeskillingen till köparna. Följaktligen hade de inte heller anledning att förlikningsvis betala något belopp till köparna och inte heller acceptera att stå för sina egna ombudskostnader till följd av tvisten med köparna.

#### *Utförandet av uppdraget*

Mot bakgrund av att den underliggande trappans utformning inte utgjorde något fel, och än mindre ett dolt fel, ålåg det vare sig NN och YY eller honom att upplysa spekulanter eller de slutliga köparna om att uppbyggnaden i sovrummet delvis utgjordes av den underliggande trappan. Han undanhöll dock inte denna information från någon spekulant som ställde frågor om uppbyggnaden.

Han har således inte agerat i strid med god fastighetsmäklarsed, eller utfört sitt uppdrag vårdslöst eller försumligt, oavsett om han inte på eget initiativ lämnade information till köparna om orsaken till uppbyggnaden i sovrummet.

#### *Kravet är för sent framställt*

En säljare eller köpare som vill kräva skadestånd av en fastighetsmäklare ska enligt 26 § fastighetsmäklarlagen (FML) underrätta fastighetsmäklaren om detta inom skälig tid efter det att han eller hon insåg eller borde ha insett de omständigheter som ligger till grund för kravet. Om säljaren inte underrättar fastighetsmäklaren inom denna tid, förfaller rätten till skadestånd.

Tidsfristen som följer av FML för framställande av reklamation motsvaras även av det förmedlingsavtal som reglerar villkoren för mäklarens förmedlingsuppdrag, som undertecknats av NN och YY. I uppdragsavtalet anges att reklamation enligt konsumenttjänstlagen ska ske inom skälig tid och senast inom tre år efter uppdragets avslutande. Detta innebär att reklamation under alla omständigheter ska ske

inom skälig tid, och att tre år endast utgör den bortre tidsgräns inom vilken uppdragsgivaren kan reklamera mot mäklaren. Varken utformningen av uppdragsavtalet eller konsumenttjänstlagen innebär att tidsfristen inom skälig tid respektive tre år kan tolkas som att det är fråga om två alternativa frister som en skadelidande kan välja mellan. Båda de angivna tidsfristerna ska iakttas för att krav på skadestånd ska kunna göras gällande.

Förmedlingsuppdraget genomfördes i mars 2015. I enlighet med det NN och YY redogör för i anmälan reklamerade köparna det påstådda felet drygt fem månader efter köpet, närmare bestämt den 9 september 2015. Genom köparnas reklamation fick NN och YY information om de omständigheter som ligger till grund för deras nu aktuella krav gentemot mäklaren.

Första gången NN och YY i sin tur reklamerade mot honom var den 28 juni 2017. Reklamationen framställdes genom ett brev från NN och YY:s ombud på XX advokatbyrå. NN och YY reklamerade hans uppdrag först ett år och nio månader efter att de hade fått information om de omständigheter som låg till grund för kravet. Dessförinnan hade ingen reklamation framställts, vare sig muntligen eller skriftligen. Denna fördröjning innebär att NN och YY har reklamerat för sent.

I samband med att köparna reklamerade det påstådda felet gentemot NN och YY lämnade han råd till dem att besvara reklamationen. När köparna på nytt återkom till NN och YY i ärendet rekommenderade han dem att anlita ombud för att ta tillvara sin rätt gentemot köparna. NN och YY följde hans rekommendation och anlätade i december 2016 ett juridiskt ombud för att biträda dem med att bemöta köparnas krav. Från det att NN och YY anlätade ett juridiskt ombud dröjde de ytterligare sex månader med att framställa reklamation mot honom. Även om reklamationsfristen ska anses börja löpa först från det att NN och YY anlätade ombud, har reklamationen framställts för sent för att kunna göras gällande.

### *Sammanfattning*

Han har inte agerat i strid med god fastighetsmäklarsed, eller på annat sätt vårdslöst eller försumligt.

NN och YY har såsom en följd av att det påstått dolda felet inte utgjort något fel, och än mindre ett dolt fel, inte varit skadeståndsskyldiga eller skyldiga att återbetala någon del av köpeskillingen till köparna. Genom att NN och YY förlikningsvis accepterade dels att återbetala en del av köpeskillingen, dels att stå för sina egna ombudskostnader, har de inte tillvaratagit sina rättsliga och avtalsenliga rättig-

heter och på så sätt vållat sin egen skada. Följaktligen är han även av denna anledning inte skadeståndsskyldig gentemot anmälarna, och därför inte heller återbetalningsskyldig för någon del av sin provision för förmedlingen.

Om FRN skulle göra en annan bedömning av vilken information mäklaren varit skyldig att lämna till köparna, samt NN och YY:s eget vållande till den ifrågavarande skadan, har NN och YY under alla omständigheter reklamerat för sent för att någon rätt till skadestånd eller nedsättning av provisionen ska föreligga.

### **NN och YY har genmält:**

De har redan förstått att de aldrig kan vinna en domstolsprocess mot Mäklaren på grund av domstolspraxis gällande skadestånd mot en mäklare. De har också fått klarlagt att [Mäklarens ansvarsförsäkringsbolag] inte kommer betala några pengar.

Enligt 26 § fastighetsmäklarlagen ska en säljare som vill kräva skadestånd av en mäklare ska underrätta mäklaren om detta inom skälig tid efter det att han eller hon insåg eller borde ha insett de omständigheter som ligger till grund för kravet. Om säljaren inte underrättar mäklaren inom denna tid, faller rätten till skadestånd bort. I sådana fall har säljaren endast rätt till skadestånd om mäklaren har handlat grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder.

De hävdar inte att Mäklaren har handlat grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder. De hävdar bara att de bad honom att han skulle upplysa om att trappkonstruktionen inte gick att ta bort. De vet att trappkonstruktionen var lätt att missa eftersom de själva, när de köpte lägenheten, till sin förvåning upptäckte att den inte gick att ta bort.

De trodde att undersökningsplikt vid köp av bostadsrätt är samma som för köp av fastighet, men tydligen är den inte det.

Citat från advokaten CF:

”Vad gäller undersökningsplikt vid köp av bostadsrätt är denna mer begränsad än vid köp av fastighet. Det är alltså svårt att göra gällande att Köparna borde upptäckt trappkonstruktionen. Som Högsta domstolen skriver i en nyligen meddelad dom har köpare som huvudregel inte någon skyldighet att på eget initiativ undersöka varan (dvs. bostadsrätten) före köpet. Skulle vi däremot kunna visa genom uppgift från mäklaren att denne upplyst motparten om trappkonstruktion kan trappkonstruktionen vara ett ”fel” som motparten inte får åberopa.”

De tycker att Mäklaren borde känna till vad som gäller för undersökningsplikt vid köp av bostadsrätt och borde ha insett att trappkonstruktionen kunde åberopas

som ett dolt fel. Om det nu är en plikt för en säljare att upplysa om trappkonstruktionen, bör det även ha ålegat en fastighetsmäklare att framföra sådan information.

Citat från advokaten AÖ:

”Vad avser frågan om chanserna till framgång i en domstolsförhandling kan följande noteras. Det är givetvis svårt att säga hur en domstol skulle döma, i synnerhet innan vi vet hur parternas talan slutligen kommer se ut, med tanke på vilken bevisning som åberopas osv. Den första delfrågan som domstolen har att pröva är om det förelegat ett köprättsligt fel i bostadsrätten, om köparna i så fall borde upptäckt detta fel vid visningen och om ni som säljare kan sägas ha haft en plikt att upplysa köparna om att golvet inte var plant under träkonstruktionen innan ni undertecknade köpekontraktet och i så fall om ni gjort detta. Det är inte självklart hur en domstol skulle bedöma någon av dessa frågor. Det som tydligt talar till vår nackdel är att köparna endast behöver få framgång med en av dessa invändningar för att de ska ”vinna” den delen av processen. Det är således förknippat med ganska tydliga risker och osäkerhet för er som säljare.”

Som privatpersoner med begränsad tillgång till kapital valde de att förlika; köparen gjorde tydligt att han hade för avsikt att driva detta till hovrätten. Om ni hade träffat honom hade ni förstått att han menade allvar.

Om [Mäklarens ansvarsförsäkringsbolag], Mäklaren och hans mäklarföretag är så säkra på att detta inte är ett dolt fel, så kunde de ha framfört att de ville företräda dem i en domstol mot köparen och ta kostnaderna vid en förlust. Det var därför de träffade JN, chef för affärs- och processutveckling på Mäklarens mäklarföretag innan förlikningen.

Ur förmedlingsuppdraget:

”Reklamation mot uppdraget kan ske muntligen eller skriftligen. Sådant meddelande ska enligt konsumenttjänstlagen framställas inom skälig tid och senast inom tre år från uppdragets avslutande”

De tycker inte att det framgår av avtalet att det är två månader som gäller vid reklamation mot mäklaren. De förstod i alla fall aldrig det och de tror att andra kunder inte heller gör det.

Varför kunde inte Mäklaren skriva det lika tydligt som [ansvarsförsäkringsbolaget] gör i sitt svar på deras anmälan?

”Om reklamation sker efter två månader får en bedömning göras från fall till fall. Fristen på tre år är den yttersta gräns och den tid som konsumenten senast har möjlighet



att reklamera inom. Man kan således inte vänta och avvakta utgången av en pågående tvist för att därefter framställa ett krav.”

Kanske är det på tiden att Mäklarens mäklarföretag uppdaterar sitt förmedlingsuppdragsavtal? Även om det håller i en domstol så är det inte tydligt nog för kunderna.

Det finns också en orsak att reklamationen kom in sent, köparen skickade reklamationer varje år till dem och efter deras svar var det tyst. Både de och Mäklaren trodde det var överstökad, det var först långt senare som de förstod att köparen var beredd att driva det till hovrätten, oavsett kostnader.

När de tillskrev Mäklaren anförde han inte någon invändning om sen reklamation, varför?

Slutsats: De vände sig till en fastighetsmäklare för att de skulle få en säker försäljning och expertis, så de inte själva behövde läsa in sig på fastighetsjuridik. Det har visat sig att de hade behövt en fastighetsjurist för att inte hamna i den här soppan.

Även om de inte har det juridiska på sin sida, tycker de att Mäklaren och hans mäklarföretag ska se att han/de har en del i det som har skett och att han/de kompenserar dem.

## UTREDNINGEN

Nämnden har tagit del av diverse handlingar, bland annat objektsbeskrivningen, stämningsansökan från köparna mot NN och YY samt uppdragsavtalet mellan NN och YY och Mäklaren.

Av stämningsansökan framgår att köparna krävde prisavdrag, alternativt skadestånd, om 170 000 kr jämte ränta och ersättning för rättegångskostnader. Grunden för kravet var att lägenheten var behäftad med köprättsligt fel i form av avsaknad av plant golv i sovrummet.

I ett mejl som enligt uppgift skickades den 9 september 2015 skrev Mäklaren bland annat följande till NN och YY.

”Nu har jag läst igenom reklamationen [från köparna] och det är förstås trist att lägenheten inte uppfyller de förväntningar de haft på den. Å andra sidan är det ingen information som varken ni eller jag mörkat. Det var någon enstaka på visningen som frågade mig varför det såg ut som det gör och jag förklarade då för dem. Jag upplevde

det dock inte som att de som frågade inte fattade att det var en bestående konstruktion utan snarare undrade vad som fanns under och därmed gjorde att man måste ha konstruktionen. Jag fick inte uppfattningen av att någon trodde att det gick att ta bort upphöjningen.

När jag själv såg hur det såg ut så gjorde jag direkt en koppling att en del av rummet hade en upphöjning som inte går att ta bort. Därmed reflekterade jag inte mer över det.”

Under rubriken ”Reklamation m.m.” i uppdragsavtalet angavs bland annat följande.

”Reklamation mot uppdraget kan ske muntligen eller skriftligen. Sådant meddelande ska enligt konsumenttjänstlagen framställas inom skälig tid och senast inom tre år från uppdragets avslutande.”

## NÄMNDENS BEDÖMNING

### *Mäklaren agerade felaktigt*

Som nämnden uppfattat det är det ostridigt att Mäklaren inte informerade köparna om den fasta konstruktionen, trots att NN och YY hade uppmanat honom att göra det. I alla händelser visar det ovan refererade mejlet från Mäklaren, att han kände till att konstruktionen inte gick att ta bort, och mejlet ger även starkt stöd för att han inte informerade köparna om detta.

Mäklaren har invänt dels att det inte var fråga om något fel i köprättsligt mening, dels att det påstådda felet i alla händelser inte var något s.k. dolt fel. Av dessa skäl var han, menar han, inte skyldig att upplysa om förhållandet.

Enligt 16 § fastighetsmäklarlagen (”FML”) ska mäklaren ge köparen och övriga spekulanter sådana råd och upplysningar om bostaden som de kan behöva. Det innebär bland annat att mäklaren ska upplysa om sådana förhållanden som han eller hon känner till och som kan antas ha betydelse för en köpare. Den upplysningsskyldigheten begränsas inte av de köprättsliga felreglerna. Den begränsas i princip inte heller av om förhållandet var dolt eller inte. En mäklare är visserligen inte skyldig att upplysa om uppenbara förhållanden, se prop. 1983/84:16 s. 38, men undantag torde gälla om säljaren, som i detta fall, särskilt har bett mäklaren att upplysa köparen om förhållandet, se Hovrättens över Skåne och Blekinge mål T 209-04. I det nu aktuella fallet var det dessutom, enligt nämndens mening, inte uppenbart att trappkonstruktionen inte gick att ta bort. Det är däremot uppenbart att det har

betydelse för en köpare om ett rum är försett med en fast konstruktion som inte går att flytta.

Det sagda innebär att Mäklaren var skyldig att upplysa köparna om den fasta konstruktionen, oavsett om det var fråga om ett köprättsligt fel eller inte, och oavsett om och i vilken utsträckning det påstådda felet var dolt. Eftersom han inte gjorde det, agerade han felaktigt och oaktsamt.

Nämnden tillägger följande. Om det förhållande som en mäklare underlåtit att upplysa om utgör ett köprättsligt fel, och om felet i så fall är ett s.k. dolt fel, kan ha betydelse för frågor om skada och orsakssamband. Dessa frågor har nämnden dock inte tagit ställning till i beslutet, eftersom nämnden har kommit fram till att reklamation inte har skett i rätt tid, se vidare nedan.

#### *NN och YY har inte reklamerat i rätt tid*

Den som vill kräva skadestånd av en mäklare ska reklamera inom skäligen tid från det att han eller hon insett eller bort inse de omständigheter som ligger till grund för kravet, se 26 § 1 st. FML. Motsvarande reklameringsregel torde även gälla vid krav på nedsättning av provision, jfr rättsfallet NJA 2018 s. 127.

Av reklamationen ska framgå i vilket avseende som den skadelidande anser att mäklaren har brutit. Mäklaren ska vidare få klart för sig att den skadelidande överväger att göra en rättslig påföljd gällande. Kravet på det sistnämnda torde dock inte vara särskilt högt ställt.

Reklameringsfristens längd får avgöras från fall till fall, där bland annat sakens komplexitet har betydelse. I Svea hovrätts mål T 2049-14 hade köparen reklamerat mot mäklaren efter åtta månader, vilket ansågs vara för sent. I rättsfallet RH 2006:77, som avsåg en besiktningstjänst, hade reklamation skett efter sex månader vilket även det ansågs vara för sent.

En mäklare är inte skyldig att informera köpare och säljare om vilka lagregler som gäller för reklamation av mäklartjänsten. Om mäklaren ändå gör det, gäller att informationen ska vara korrekt. Om mäklaren och uppdragsgivaren avtalar om egna reklameringsregler, som skett i detta fall, gäller att avvikelser från lagen inte får göras om de är till nackdel för konsumenten, se 4 § FML.

Nämnden konstaterar att Mäklarens uppdragsavtal var både felaktigt, ofullständigt och otydligt i den del som rörde reklameringskyldigheten.

Avtalet var *felaktigt* eftersom den yttersta tidsgräns på tre år som angavs i avtalet var till nackdel för NN och YY jämfört med FML:s regler. Den yttersta tidsgränsen för reklamation av mäklartjänster styrs av preskriptionsregeln i 27 § FML, det vill säga tio år från det att fordran uppkom. Avtalet var därmed ogiltigt i den nu angivna delen. Nämnden tillägger att avtalet dessutom kunde ses som vilseledande, eftersom det genom hänvisningen till konsumenttjänstlagen – en lag som överhuvudtaget inte är tillämplig på mäklartjänster – antydde att den avtalade treårsgränsen följde av lag.

Avtalet var *ofullständigt och otydligt* eftersom det inte angav någon startpunkt för när reklamationsfristen började löpa. Det angavs att reklamation skulle ske inom skäligen tid, men inte från vilken tidpunkt denna skäligen tid skulle räknas.

Avtalet var *otydligt* eftersom det var möjligt för en lekman att uppfatta det på det sätt NN och YY gjorde, det vill säga att reklamation alltid kunde ske inom tre år från uppdragets avslutande. En jämförelse mellan avtalet och lagtexten i konsumenttjänstlagen, som ju avtalet hänvisade till, är belysande. Lagtexten är väsentligt tydligare än uppdragsavtalet, och som NN och YY anmärkt kan man fråga sig varför inte uppdragsavtalet inte var lika tydligt.

Uppdragsavtalet:

”Reklamation mot uppdraget kan ske muntligen eller skriftligen. Sådant meddelande ska enligt konsumenttjänstlagen framställas inom skäligen tid och senast inom tre år från uppdragets avslutande.”

Konsumenttjänstlagen:

”Vill konsumenten åberopa att tjänsten är felaktig, skall han underrätta näringsidkaren om detta inom skäligen tid efter det att han märkt eller borde ha märkt felet (reklamation). Underrättelse som sker inom två månader efter det att konsumenten märkt felet skall alltid anses ha skett i rätt tid. Reklamation får dock inte ske senare än tre år [...]”

Att det avtal som Mäklaren tillhandahöll var otydligt – det var ju möjligt att uppfatta det som att reklamation alltid kunde ske inom tre år från uppdragets avslutande – bör i och för sig beaktas när man tar ställning till om reklamation skett i rätt tid. Det är emellertid utrett att NN och YY mottog ett krav från köparnas ombud i december 2016 och att de samma månad anlätade ett eget ombud, som var advokat. Även om NN och YY som lekmän må ha blivit vilseledda av formuleringen i uppdragsavtalet, kan det knappast ha gällt för deras ombud. Nämnden anser därför att reklamationsfristen började löpa i december 2016; redan då var det ju up-

penbart att tvisten mot köparen började dra kostnader och att det fanns en beaktansvärd risk att NN och YY inte skulle få ersättning för dessa kostnader. NN och YY har inte visat att reklamation skedde före den 28 juni 2017 (att de omgående informerades av Mäklaren om kravet från köparna innebär inte att de reklamerade mot honom). En reklamation efter sex månader kan inte ses som rättidig, i varje fall inte med beaktande av att NN och YY företräddes av en advokat.

Sammanfattningsvis anser nämnden att NN och YY inte har reklamerat i rätt tid. Deras krav kan därför inte bifallas.

---

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.