

Anmälare

NN och YY

Motpart

Mäklaren

Saken

Nedsättning av provision

BESLUT

NN och YY har inte rätt till ersättning.

YRKANDE M.M.

NN och YY har yrkat att Mäklaren ska betala 40 000 kr.

Mäklaren har bestridit yrkandet.

BAKGRUND

Den 11 september 2018 överlät NN och YY en bostadsrättslägenhet på X-gatan i Stockholm. Affären förmedlades av Mäklaren.

NN och YY har gjort gällande att provisionen ska nedsättas, främst för att Mäklaren enligt deras uppfattning vilseledde dem om lägenhetens marknadsvärde.

GRUNDER

NN och YY

Grunden för yrkandet är att Mäklaren dels värderade lägenheten lågt och vilseledde dem med sin provisionsstege, dels att hon bemötte dem på ett negativt sätt. De anser därför att värdet av mäklartjänsten har minskat med 40 000 kr.

Mäklaren utgick endast från ett program, Valueguard, som varken tar hänsyn till lägenhetens skick eller om det finns balkong/eldstad/tvättmaskin/diskmaskin. Trots att deras lägenhet var i toppskick med nyrenoverat kök (diskmaskin) och badrum (tvättmaskin), fräscha nymålade ytskikt och hade en fungerande eldstad och balkong i soligt läge samt hade byggts om från en 2:a till en 3:a, ansåg Mäklaren att Valuegard var det enda tillförlitliga. En lägenhet på andra sidan gatan, en kvadrat mindre än deras, var uppe i över 6 300 000 kr när de träffade Mäklaren under värderingen. Detta var något som Mäklaren knappt ville prata om när de påtalade det, utan det var endast Valueguard som gällde. Hon hävdade bestämt att de skulle vara väldigt nöjda om de ens fick 6 000 000 kr för lägenheten och att hennes provisionsstege därmed skulle börja vid den summan. Hon hävdade även på ett övertygande sätt att hon var den bästa och mest seriösa mäklaren och att hon brukade göra klockrena värderingar. De köpte detta och utgick från att mäklararvodet skulle landa på mellan 60 000 kr - 80 000 kr, vilket kändes bra och rimligt.

Mäklaren var väldigt bestämd med sin provisionsstege och menade att utan den var hon inte lika motiverad att få upp priset under en budgivning.

Slutpriset landade på 6 610 000 kr och Mäklaren har själv skrivit i ett mejl att det var först efter att budet låg på 6 500 000 kr som hon började med att försöka övertyga övriga budgivare att de skulle buda högre med tanke på rådande marknadspriser.

Mäklarens mäklararvode landade på 130 000 kr, vilket inte ens är i närheten av vad andra mäklare tar. För det första var det fler mäklare som värderade deras lägenhet till runt 6 200 000 kr och ingen skulle ha begärt ett mäklararvode på nästan två procent (inte ens 1,5 procent) av slutpriset som Mäklaren gjorde.

De kan exempelvis bifoga en lista de fick från en likvärdig mäklare från [mäklarföretag] med lika många år som yrkesverksam samt med både en civilekonomexamen samt mäklarexamen, en mäklare som de först tänkte anlita, men som inte hade tid just den veckan som de ville påbörja försäljningsprocessen. Den mäklaren

hade tagit 1,24 procent av slutpriset, vilket hade inneburit 81 964 kr i arvode, det vill säga 48 036 kr mindre.

Utöver detta är de även missnöjda med Mäklarens insats som mäklare (självklart är de nöjda med slutpriset och även med stylingtips från Mäklaren, även om de redan hade fått bra tips av andra mäklare), men de anser att samarbetsvilja och flexibilitet är minst lika viktigt. Mäklaren var under värderingen väldigt trevlig och lyhörd. Men efter att de hade skrivit under uppdragsavtalet och försäljningsprocessen sattes igång, upplevde de henne som väldigt kall och fyrkantig, lite "it's my way or the highway", vilket bidrog till att de blev rädda för henne och för att undvika konflikter försökte se till att vara henne till lags och göra henne nöjd under hela processen.

Vid värderingen hävdade Mäklaren att hon knappt höll i några lägenhetsförsäljningar eftersom att hon är som en slags mentor för andra mäklare på kontoret och att de kunde känna sig trygga och unika med att de var de enda kunder hon hade för tillfället och att hon skulle ha all tid i världen för dem. Sedan visade det sig att hon hade hand om tre lägenhetsförsäljningar samtidigt utöver deras lägenhet. De förstår inte varför man som mäklare uppger något sådant när det inte alls stämmer.

De har framfört sin kritik till Mäklaren via mejl och meddelat att de vill ha en nedsättning av mäklararvode. Mäklaren har endast bemött kritiken om värderingen där hon har vidhållit att "Valueguard" är ett mycket tillförlitligt mätinstrument och att ett mäklararvode på nästan två procent av slutpriset är skäligt.

Om deras kritik gällande hur de upplevde hennes bemötande har hon inte svarat på, utan hänvisat till en kundombudsman. Och hon har inte gått med på en nedsättning av arvode. Sedan har hon efter det hänvisat dem till sin kollega XX istället. XX och Mäklaren är båda kontorsägare.

Om det vore skäligt att en mäklare i Stockholms innerstad får ett mäklararvode på nästan två procent av slutpriset 6 610 000 kr, som Mäklaren påstår, skulle det betyda att den som säljer en lägenhet för cirka 13 000 000 kr ska behöva betala cirka 260 000 kr i mäklararvode. Procenten på mäklararvode brukar väl gå ner ju högre slutpriset blir?

Angående budgivningen; utgångspriset var 5 700 000 kr och Mäklaren tyckte att de absolut inte skulle nöja sig med det första budet som var på 6 150 000 kr. Det gjorde dem förvirrade då det var mer än vad hon hade värderat lägenheten till. Redan där kände de sig lite förvirrade och lurade av hennes värdering.

Det känns som att Mäklaren har utnyttjat sitt informationsövertag och föreslog en provisionsnivå som blev väldigt fördelaktig för henne. Vidare känns det som att hon lurade dem att tro att priset var lågt för att även kunna locka många spekulanter till visningen, för att hitta fler potentiella kunder för andra objekt.

Mäklaren

Bakgrund

NN kontaktade henne för ett offertmöte. Hon och hennes nyutexaminerade kollega ZZ träffade NN och YY i bostaden den 21 augusti 2018. Paret hade en liten dotter och skulle separera. Bostaden hade haft en vattenskada och försäkringsbolaget hade renoverat deras badrum.

NN och YY hade tagit in flera andra mäklare för värdering samt offert då de ville jämföra. De tittade på värderingen samt gick igenom alla aktuella försäljningarna som skett i deras hus samt i kvarteret. NN och YY uppfattning om värdet på deras bostad överensstämde med den tillgängliga statistiken. Hon stämde av tidigare erfarenheter av mäklare samt vilken arvodesmodell de önskade och det bottnade i ett förslag med ett lägre arvode i botten om 1, 15 procent samt en överstigande del om tio procent på köpeskilling över 6 000 000 kr. Hon arbetar självklart med fler arvodesmodeller, även en fast procent, men det var inget som NN och YY var intresserade av. Att slutpriset på bostaden kunde bli högre eller lägre än 6 000 000 kr pratade de även om. NN och YY vill inte teckna något avtal vid mötet utan ville jämföra offerterna och återkomma. Hon lämnade uppdragsavtal och förslag på försäljningsplan.

Dagen efter fick hon ett sms av NN som uppgav att de valt att anlita en annan mäklare. Hon frågade vad det var som de inte var nöjda med eller saknade i hennes förslag och fick svaret "styling". Det vanliga är att kunden önskar pruta på arvodet men någon sådan diskussion skedde inte. Några dagar senare sms:ade NN att hon ångrat sig och inte ville anlita den andra mäklaren – hon uppgav ingen anledning varför de inte kommit överens – och undrade om hon, Mäklaren, kunde åta sig uppdraget. Varken under mötet eller i efterhand hade NN och YY tagit upp någon fråga kring arvodet eller värderingen. Uppdragsavtal tecknades och därefter påbörjades arbetet. I samband med detta gjorde NN klart att det endast var de två som skulle ha kontakt. Dock skulle hon delge båda makarna all information om arbetet, annonslänkar samt budgivningen.

NN hade enligt egen utsago sålt bostad flera gånger tidigare och borde därmed haft kännedom kring mäklararvode samt uppdragsavtal med fastighetsmäklare och vad detta innebär.

Bostaden såldes den 11 september 2018 för 6 661 000 kr och tillträde genomfördes den 28 november 2018.

Tjänsten

NN och YY erbjöds och köpte en mäklartjänst inklusive stylinghjälp och efter genomfört arbete blev arvoden 130 000 kr inklusive moms. Tjänsten genomfördes med mycket gott resultat i form av ett synnerligen högt slutpris, anledningen till detta är att hon lade ner oerhört mycket tid och kraft för att få till denna försäljning. Hon använde sitt kundregister, bearbetade kunder, använde sin skicklighet som mäklare och sin erfarenhet. Hon arbetade väldigt många timmar för att få denna affär i hamn, något hon tror var avgörande för att kunna prestera denna prisnivå. Henne veterligen var det den dyraste 3 r.o.k. som såldes i [område] under hela 2018, sett till storlek och adress. Hon valde en strategi med hög aktivitet i bearbetning av kunder och visning, två mäklare på visningen, stylinghjälp och hon hittade en lucka i den annars så tuffa bostadsmarknaden och prickade in rätt försäljningsperiod. Hon arbetar dessutom med de bästa fotograferna som kostar lite mer att arbeta med, hon är noggrann och är oerhört påläst samt tillgänglig vid varje försäljning. Hennes material håller högsta kvalitet och hon lägger gärna mer tid och omsorg på detta för att de ska kunna sätta allt och därigenom få bättre betalt. Hennes arbete är rent prestationsbaserat vad gäller ersättning.

Tittar man nu i efterhand på prisutvecklingen under 2018 så var det en liten topp just vid september månad. Hon har arbetat som mäklare i [område] sedan 2004 och är en erfaren mäklare med hög kompetens samt kvalitet i sin leverans. Hon är stolt över sitt arbete och är övertygad om att hennes prestation gjorde det möjligt för NN och YY att få detta höga slutpris. Det arvode som NN och YY betalt, som i en fast procent skulle bli 1,97 procent, anser hon som fullt skäligt och rimligt utifrån den tjänst, den tid och det slutpris som hon levererade. NN och YY reklamerar ju inte någon utförd del i mäklartjänsten, de är nöjda med slutpriset men vill inte betala överenskommet mäklararvode. Hon välkomnar att detta prövas då det är viktigt för mäklarna att få veta om en kund efter utförd affär kan reklamera på detta sätt. Det stod ju NN och YY fritt att förhandla om arvoden både före ingåendet av avtalet och även under pågående arbete. Nu valde de att vänta tills affären var i hamn innan de påtalade att de ville ha lägre arvode. Hade NN och YY istället valt

en högre fast procentsats utan steg (eller ett fast pris), vilket hon och övriga mäklare också arbetar med, och hade de då fått ut en lägre köpeskilling, skulle de då kunna reklamera även detta arvode och hävda att en annan mäklare som erbjöd ett lägre arvode i botten med en steg på toppen hade blivit billigare för dem, och på så sätt ska ha rätt till lägre arvode?

Reklamation

Köpekontrakt skrevs den 11 september 2018. Den 13 september fick hon ett mejl från NN, där hon skrev att de kände sig lurade och ville ha nedsättning av mäklararvodet på grund av att de tyckte att arvodet blev för högt. NN skrev under för både henne och YY, som inte var cc:ad i mejlet.

Hon bemötte NN:s mejl uttömmande och skickade svaret till båda makarna. Hon fick då svar tillbaka från YY att han inte stod bakom NN:s mejl och att han tvärtom var nöjd med hennes arbete. Han skrev till och med att det troligen var tack vare hennes prestation som de uppnått detta pris. Därefter svarade NN (som hon uppfattade det) att hon, NN, nu ville ha ersättning för att hon inte tyckte om henne som person. YY var inte cc:ad.

Hon försökte svara NN sakligt och inte bemöta de personliga saker hon påstod om henne och som inte stämde (påståenden om barnblöjor, tjejlunch osv) Hon uppmanade NN att kontakta kundombudsmannen på Mäklarsamfundet för att få oberoende svar kring vad som gällde. Även hon talade med sina kollegor samt juristerna på FMI om stöd och råd kring hur hon skulle förhålla sig. Det kändes som om NN ville driva ett case och hon påstod saker som att hon, Mäklaren, bestämt hävdade att hon inte offererar annat arvode och liknande. Detta stämde inte.

NN fortsatte nu att mejla och hon upplevde att det som stod i mejlen inte handlade om mäklartjänsten utan om henne som person, som hot kring anmälan samt att hon, NN, skulle skriva illa om henne på publika rekommendationssajter. Hon valde att inte bemöta detta då hon inte såg att de kunde föra en konstruktiv dialog kring hennes personlighet, men hon bestred NN:s påståenden i sin helhet. NN är själv väldigt bestämd och styrande som person, men det ska hon som mäklare kunna hantera. Hon försökte i detta läge, då hon kände att det var svårt komma framåt efter flertalet mejl, att hänvisa till sin kollega XX. NN frågade då honom om kompensation för en hyrbil. XX erbjöd då NN en good-will kompensation för hyra av en bil (som NN inte hade hyrt) och då bifoga kvitton på utlägg, men NN skrev då att XX skulle glömma hennes mejl och att hon inte ville ha kompensationen utan det var en sak mellan mäklare och uppdragsgivare.

Vid tillträdet den 28 november hade NN lämnat fullmakt till sin make YY som kom själv till kontoret. Hon och YY satte sig ner efter tillträdet för att följa upp reklamationsmejlet om arvode och hon frågade om de båda eller NN önskade ett möte. YY önskade inte det, han kände sig nöjd och beklagade det inträffade. Han kände inte heller till alla mejl som NN hade skickat till henne och sa att NN hade försökt få honom att skriva under på hennes första mejl men att han inte hade velat detta och att han var nöjd med försäljningen.

Utifrån den information YY lämnade tvivlar hon på att han känner till NN:s anmälan till FRN. Hon tycker att uppgiften bör kollas upp.

I efterhand visar det sig att NN:s uppgifter går isär, hon hävdar bland annat att de andra mäklare hon träffade erbjöd ett lägre arvode samt gjorde en högre värdering. Till henne sa NN att hennes, Mäklarens, värdering samt arvode låg i paritet med övriga hon hade jämfört med. Det framgår även av NN:s egna mejl till henne. Varför NN då valde att anlita henne verkar konstigt om dessa uppgifter stämmer. Varför anlidade NN inte de som värderade högre och hade lägre arvoden om de mäklarna fanns? I sin anmälan bifogar NN urklippta svar på andra mäklares arvoden som hon mejlade och frågade om i oktober, men de sålde ju i september. Man ser inte heller vilken fråga NN ställde och vilka uppgifter hon angav om den bostad hon sökte offert för. Det känns inte relevant att två månader efter offertmötet, och en månad efter slutförd försäljning, begära in offerter på mejl. Varför bifogar NN inte de värderingar och offerter de andra mäklarna lämnade vid offertmötet i augusti? NN träffade ju flera mäklare. Vad ingår i dessa mäklares tjänster? Inget framgår av det framgår av anmälan.

Bestridande av kravet

Värderingen som genomfördes var väl underbyggd och relevant; hon bifogar samtliga försäljningar på [gatunamn] 1 i Brf [namn] i denna storlek, 66 kvm. Dessa har hämtats från värderingsystemet Valueguard, där samtliga mäklares försäljningar finns listade. Detta hus ligger längst ut i [område], mellan [område] och järnvägen. Historiskt sett har man haft lite svårare att sälja här då det varit längst bort i [område] och mer trafikstört (övriga hus är närmare t-banan). Statistiken ligger därför också något lägre jämfört med övriga hus i [kvartersområde].

Lägenheten var ursprungligen en 2 r.o.k. som byggts om till en 3 r.o.k. där köket är flyttat till hallen, kök och badrum ligger således nu i anslutning till köket, i samma hallrum. Hon bifogar samtliga relevanta försäljningar i denna storlek för [kvartersområde].

Av statistiken framgår klart och tydligt var prisnivåerna ligger på 66 kvm med ett snitt i föreningen på 5 530 000 kr samt ett snitt i kvarteret [kvartersområde] på 5 685 000 kr. NN och YY:s bostad köptes i mars 2016 för 5 840 000 kr, och värdet ligger uppräknat per statistiken idag på 5 684 000 kr (det har gått ner 14 000 kr sedan augusti 2018 då deras bostad låg på 5 698 000 kr). Här har sedan hänsyn tagits till den genomförda renoveringen av badrum samt hennes erfarenhet av liknande försäljningar med denna planlösning och attribut. De pratade om ett pris runt 6 000 000 kr, men att de självklart skulle arbeta så hårt som möjligt för att försöka få mer.

Hon förmedlade också två likvärdiga 3 r.o.k. i [kvartersområde] i anslutning till att hon träffade dessa kunder, [gatunamn] 9, 70 kvm såld för 6,2 Mkr (såld nån vecka innan mötet med NN och YY) samt [gatunamn] 7, 68 kvm såld för 5,8 Mkr (såld veckan efter NN:s bostad). Båda 3 rok, samma våningsplan, nyrenoverade och likvärdig månadsavgift.

Att som en seriös aktör i detta läge i augusti bedöma marknadsvärdet till 6 600 000 kr, nästan en miljon mer än tillgänglig statistik, känns inte professionellt eller seriöst. Detta ligger långt utanför de nivåer en mäklare kunde förvänta sig.

NN och YY:s påståenden i anmälan stämmer inte heller överens med vad som sades vid mötet för värderingen av bostaden eller hur de skriver att hon sagt under arbetsets gång, det känns som en efterhandskonstruktion för att kunna få ut pengar vid reklamation. Hon arbetar inte på detta sätt och säger inte så till kunder som NN och YY påstår i anmälan.

Hon tycker också att det framgår tydligt i hennes bemötande av kunden via mejl (NN krävde skriftligt svar) att hon, Mäklaren, är en seriös aktör som bryr sig om sina kunder och att hon lagt mycket tid på att ge NN ett uttömmande svar, dessa siffror hade de också tittat på vid tidpunkten för värderingen. Hon har sakligt försökt bemöta NN på ett professionellt sätt men då mejlen kom att handla om henne som person och hot kring att tala illa om henne, kände hon att de inte kunde komma vidare på ett konstruktivt sätt och bad därför sin kollega XX att ta över konversationerna. NN blev också erbjuden kompensation för en bilhyra, men hon, NN, återkom inte med sitt kontonummer.

Mäklare arbetar med olika arvodesupplägg. Om en kund anlitar en mäklare till ett fast arvode och bostaden säljs till ett lägre pris än värderingen så kan ju kunden inte i efterhand kräva att mäklaren ska sätta ner sitt arvode på bostaden till en lägre procentsats som en annan mäklare med en stegmodell offererat, med lägre

ersättning i botten och högre efter prestation. Uppdragsavtalet är ett skriftligt avtal där ersättningsmodellen framgår. Det blir mycket olyckligt om detta avtal i efterhand kan reklameras beroende på utfallet av slutpris. Hon kan ju inte begära högre ersättning om hon behöver arbeta flera gånger med samma bostad innan det blir sålt. Hon har ju visningar flera veckor på vissa bostäder då marknaden är utmanande.

I hennes mejlsvar till NN framgick det tydligt både i information samt underlag på värdering att hon inte lurade henne med en för låg värdering eller för högt arvode eller hade någon som helst avsikt att göra detta. Vad det gäller den andra delen kring hur hon bemötte NN tycker hon också att det framgår att hon bemötte NN:s reklamation sakligt. Hon bifogar mejlkonversation som skedde under pågående försäljning då allting var bra från NN:s sida. Hon har valt att inte bemöta de påståenden NN gjort om henne som person och hennes personlighet (som hon bestriider) då det inte ingår i mäklartjänsten i sig. Självklart ska hon bemöta kunderna väl som person och det har hon gjort, de hade en bra dialog och inga klagomål från NN:s sida, tvärtom har NN hela tiden tackat för hennes goda arbete och sagt att det känts tryggt fram tills efter kontraktsskrivningen, både via mejl och sms.

NN:s missnöje uppstod och kommunicerades först efter kontraktsskrivningen. Hon är en seriös aktör, hon rädd om sitt varumärke som mäklare och vårdar sina kundrelationer väl. Hon arbetar idag med nästan uteslutande återkommande kunder. Hon beklagar verkligen att denna kund inte blivit nöjd. Det är också svårt då det är två uppdragsgivare och bara en av dessa reklamerar.

De påståenden NN skriver kring att hon, Mäklaren, hade flera andra uppdrag igång samtidigt stämmer inte heller. Hon förmedlade endast en annan bostad veckan under NN:s försäljning och den hade hon visat fler helger. Den låg i fastigheten invid, var två kvm större, samma skick och 3 r.o.k. och slutpriset blev 5 800 000 kr.

NN påstår vidare i sin anmälan att hon, Mäklaren, vill ha mycket folk till visningen för att hon som mäklare ska hitta nya uppdrag. Det är inte sant. Hon vill dock ha ett stort underlag av potentiella köpare till visning för att arbeta med dem så att man kan få bud på bostaden och därigenom få ett högre slutpris. För en potentiell köpare är det tryggt att se andra köpare på visningen för att inge trygghet att objektet är attraktivt, speciellt då marknaden är under förändring. Det i sig, en bra försäljning med högt slutpris, brukar med automatik ge fler uppdrag till en mäklare. Dock arbetar hon sedan de senaste åren med ett fåtal försäljningar i taget, hon

förmedlade under hela 2018 endast 25 bostäder. Att hon arbetar med färre uppdrag gör också att hon kan lägga mer tid på sina kunder och försäljningar, vilket ofta resulterar i ett högre slutpris.

NN påstår att hon, Mäklaren, arbetade först efter bud på 6 500 000 kr i budprocessen, men den informationen är tagen ur sitt sammanhang. Det var inte så hon menade, hon arbetade hårt under hela försäljningsprocessen och alla delar av budgivningen där hon la tid på kunden. Hon la extra mycket tid på just den kunden som bjöd 6 500 000 kr då det endast var två budgivare innan denna budgivare 3 som la 6 500 000 kr kom in. Hennes erfarenhet sa henne att det skulle kunna vara lönsamt för säljarna. Annars hade de stannat på 6 380 000 kr som var högsta bud i budgivningen mellan de första två budgivarna.

Hon trodde dessutom ursprungligen att affären skulle stanna på 6 150 000 kr som var det första budet från utgångspriset 5 700 000 kr. En kraftig första höjning i ett försök från dessa kunder att skaka av sig konkurrenterna och stänga affären. Här informerade hon NN om att det kan vara så att detta tog knäcken på övriga intressenter och att det kan vara så att ingen annan bjuder över. Här gjorde NN klart för henne att med 6 150 000 kr var hon inte nöjd, det sålde hon inte för. NN ville att hon i så fall skulle säga till den budgivaren att denne fick höja sitt eget bud. Något hon avrådde ifrån i det läget då det finns en risk att köpare kan hoppa av helt om säljaren eller mäklaren agerar så. Men hon bearbetade sedan en annan intressent som kom in och la ett högre bud, och sedan flöt budgivningen på naturligt som den ska. Det var två kunder på slutet som bjöd mot varandra i en kvarts miljon, vilket resulterade i slutpriset 6 610 000 kr.

NN påstod även i mejl till hennes kollega XX att hon inte kunde hålla visning en viss tid på grund av att hon skulle på tjejlunch, att NN skulle hyra en bil, vilket inte heller stämmer. NN hade problem få låna bilen på förmiddagen och önskade initialt att de skulle ha visning kl. 15. Hon avrådde från att lägga visningen så sent på söndagen då det är större sannolikhet att få bra intresse och fler spekulanter vid 12-13 tiden då fler visningar hålls i samma område då och denna målgrupp är ute och springer på fler visningar samtidigt. Det var även valdag denna söndag vilket kan påverka. Nu löste det sig så att NN fick låna bilen tidigare på dagen så de behövde inte lägga en senare visning utan de utgick från den planerade visningstiden. Detta har NN i efterhand vänt emot henne som att hon, NN, fick betala för en hyrbil och att hon, Mäklaren, varit oflexibel med visningstider. Trots att ingen bil hyrdes. De erbjöd NN kompensation för den påstådda hyrbilen, men hon avböjde senare detta.

Det är så mycket påståenden som NN gör om henne som inte stämmer, ibland rent förtal. Men i grund och botten om hon ser på själva mäklartjänsten och vad hon har levererat, och vad NN nu reklamerat så kommer det ner till att NN inte reklamerar tjänsten hon levererat utan arvodet då NN menar hon lurat henne med en undervärdering. Hon är stolt över sitt jobb som mäklare och tycker att en mäklare ska kunna få bra betalt vid hög prestation. Det skiljer en hel del på att anlita en oerfaren mäklare som inte har lokalkännedom mot en etablerad mäklare med många års erfarenhet. Det finns tydliga bevis för att hon inte lurat NN med en undervärdering, och hon har aldrig haft en sådan avsikt. Det är dessutom svårt att få in nya uppdrag som mäklare om man går runt och undervärderar bostäder där det är flera andra konkurrerande mäklare som också lämnar offerter. Hon arbetar långsiktigt och det är också viktigt för henne att vara en bra förebild för sina medarbetare och branschen i övrigt.

Mäklaren har i ytterligare en inlägga bland annat tillagt följande

NN och YY har gett in statistik från [mäklarföretag]. Informationen stämmer delvis, det var ett tillfälligt uppsving på marknaden i [område] just i augusti 2018 vilket all statistik visade i efterhand. Dock så släpps ju statistiken från Svensk mäklarstatistik ofta runt dag 12-13 i månaden efter, så i augusti när värderingen gjordes och början av september när NN och YY sålde kunde man inte veta att det skulle bli en tillfällig uppgång på marknaden. Det gäller inte heller för alla bostäder – det spredade väldigt mycket i deras försäljningar, främst 1 r.o.k. och 4 r.o.k. var de som bidrog. Därefter har marknaden gått tillbaka igen med nedåtgående pristrend för [område]. Priserna i [område] ligger idag på likartade nivåer som under 2015/2016, beroende på vilken typ av bostad man har och dess värdeutveckling.

Det jämförelseobjekt som NN och YY hänvisat till ligger i en annan förening på andra sidan i [kvartersområde] längre bort från spåren och [byggnadsnamn] och såldes efter det att hon värderade NN och YY:s bostad den 21 augusti. Det är inte realistiskt att hon ska basera sina värderingar på bostäder som inte var sålda vid tidpunkten för värderingen.

NN och YY har bland annat genmält följande:

De har rådfrågat flera mäklare om det här "fallet" med Mäklarens värdering i kombination med provisionsstegen och det de har fått höra är att det inte är ok och att de har blivit grovt vilseledda och att det inte är rimligt att det ska förekomma att mäklare lurar kunder med sitt informationsövertag. Flera mäklare tar avstånd från det sättet, att ge en kund en sådan provisionsstege i kombination med att ge kunden så låga förhoppningar gällande slutpriset.

När de, efter första mötet, jämförde Mäklarens arvode (av det som hon skrev som exempel på vad mäklararvode skulle landa på som högst) så såg det ut som att det var bland de billigaste alternativen. Men som sagt, nu blev det istället det absolut dyraste alternativet.

Men för att återigen nämna den otroligt "likvärdiga" mäklaren från [mäklarföretag], så tycker de är det helt absurt att Mäklarens arvode nästan är 50 000 kr mer än vad den andra mäklaren skulle ha erhållit. Vad är rimligheten i det?

Ska mäklare kunna hålla på såhär och övertyga säljaren om att en lägenhet är värd max ett visst pris och sedan påstå efter att det första budet som kommer in, som är 150 000 kr mer än vad de "absolut max skulle få för lägenheten" att de absolut inte skulle nöja sig med det (de som la första budet ville att de skulle sälja efter bara den första visningen). De blev väldigt glada och överraskade av det första budet och kände att det skulle räcka, men då övertygade Mäklaren dem om att de inte skulle nöja sig med det budet och att de absolut skulle kunna få mer. Det var väldigt intressant hur Mäklarens åsikt om vad de skulle få för lägenheten kunde svänga så mycket och det blir särskilt intressant med tanke på hennes luddiga och förmånliga provisionsstege.

Mäklaren valde att värdera lägenheten lite väl lågt och sedan använda sig av en vilseledande provisionsstege, för att annars skulle hon inte känna sig motiverad att sälja deras lägenhet. De köpte det argumentet för att de tänkte att slutpriset inte skulle bli så högt med tanke på att Mäklaren tyckte att utgångspriset skulle ligga på 5 700 000 kr och att de max skulle få 6 000 000 kr och då skulle som sagt inte Mäklarens arvode bli så högt.

Gällande de jämförelser Mäklaren gör med liknande bostäder som hon har sålt i samma område, så saknade åtminstone en av lägenheterna balkong och tvättmaskin samt hade köket intryckt i vardagsrummet. Det känns lite märkligt att hon jämför dessa lägenheter med deras rakt av för att de låg på liknande våningsplan, hade liknande månadsavgift och var nyrenoverade.

Angående statistiken för augusti månad, där Mäklaren har menat att det inte hade rapporterats till henne förrän i mitten av september, så undrar de inte om mäklare, generellt sett, brukar ha väldigt bra koll på försäljningar och slutpriser i det område där de verkar. Och de tror absolut att Mäklaren tillhör de mäklare som har väldigt bra koll på vad som händer gällande detta.

Dock förstår de fortfarande inte hur Mäklaren endast utgår från Valueguard när hon värderar, de förstår att det kan vara ett stöd, men där framkommer det, som

framgått, endast lägenheternas adress, storlek och antal rum. De har varit i kontakt med andra mäklare, som har sagt att det krävs mer än att bara förlita sig på Valueguard vid en värdering.

UTREDNINGEN

Nämnden har tagit del av diverse handlingar, bland annat köpekontraktet, uppdragsavtalet och mejlkorrespondens. Båda parterna har gett in viss prisstatistik och hänvisat till jämförelseobjekt.

I ett mejl den 14 september 2018 skrev YY bland annat följande till Mäklaren.

”Jag tycker som NN att arvodet blev högt (vi har räknat på vad vi hade betalat om vi hade valt dina konkurrenter), å andra sidan hade ingen av oss förväntat oss detta pris. Det var långt över förväntan givetvis och jag tycker inte det går att utesluta att det berodde på bra prestation från din sida.

Med det sagt, min spontana reaktion var att köpa en fin bukett / dom perignon till dig för det pris du fick till. Men du vet om NN:s och min sits och att vi uppenbarligen har olika värderingar. Personligen tycker jag det är onödigt att diskutera tusenlappar när vi fick ett par hundra mer än vad vi förväntade oss.

Så tack för ett bra jobb, jag är supernöjd! Du får din dompa när jag säljer min nästa lägenhet i stället.”

NÄMNDENS BEDÖMNING

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.

Det är normalt uppdragsgivaren som har bevisbördan för att sådana omständigheter föreligger som kan medföra rätt till nedsättning av provisionen. Kan ett påstående om att mäklaren har åsidosatt sina skyldigheter inte bevisas, kan någon nedsättning inte utdömas.

Om provisionstrappor

Om inget annat avtalas ska mäklaren arvoderas genom provision, det vill säga som en (rak) procentsats av köpeskillingen, se 23 § 1 st. fastighetsmäklarlagen. Av bestämmelsen följer motsatsvis att parterna har möjlighet att komma överens om en annan arvoderingsform, men i konsumentförhållanden är avtalsfriheten delvis begränsad genom de krav som god fastighetsmäklarsed ställer.

En vanligt förekommande arvoderingsmodell är en s.k. provisionstrappa, det vill säga att provisionssatsen ökar över en viss brytpunkt. En sådan kan både ha för- och nackdelar. En nackdel är att en provisionstrappa kan leda till en oskäligt hög provision, detta eftersom mäklaren i regel har ett kunskapsövertag över säljaren och kan vilseleda denne om det förväntade marknadsvärdet. Det finns därför skäl att behandla provisionstrappor med viss restriktivitet. I norsk rätt är provisions-trappor helt förbjudna, se § 7-2 (1) loven om eiendomsmegling.

I svensk rätt är provisionstrappor inte förbjudna, men Fastighetsmäklarinspektionen har ansett att en provisionstrappa inte får börja under det förväntade marknadsvärdet, se FMI 4-780-02. Nämnden ansluter sig till Fastighetsmäklarinspektionens bedömning, men med följande reservation: om uppdragsgivaren före uppdragsavtalets ingående får korrekt information om det bedömda marknadsvärdet, är det tillåtet att låta trappan börja under detta värde. I sådant fall har uppdragsgivaren möjlighet att själv bedöma vilken effekt på provisionen som trappan kan komma att få.

Bedömningen i detta fall

Enligt uppdragsavtalet skulle Mäklaren erhålla 1,15 procent i provision på en köpeskillning upp till 6 000 000 kr och tio procent på den eventuella del av köpeskillingen som översteg 6 000 000 kr. Lägenheten kom att säljas för 6 610 000 kr, vilket innebar en provision om 130 000 kr inklusive moms.

För att NN och YY ska kunna vinna framgång med sitt krav krävs att de kan visa att bostadens marknadsvärde, alltså det mest sannolika priset vid en försäljning vid tidpunkten för uppdragsavtalets ingående, översteg 6 000 000 kr. Enligt nämndens mening har de inte lyckats visa detta.

Vad NN och YY har anfört om att Mäklaren bemötte dem på ett negativt sätt är inte av det slaget att det kan medföra nedsättning av provisionen.

På nämndens vägnar:

Folke Grauers

INFORMATION

I beslutet har deltagit: professor Folke Grauers, ordf, Ulf Stenberg, 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.