

Anmälare

NN

Motpart

Mäklaren

Ombud:

Förbundsjuristen MS

Saken

Skadestånd

BESLUT

NN har inte rätt till ersättning.

YRKANDE M.M.

NN har yrkat att Mäklaren ska betala 129 072 kr.

Mäklaren har bestridit yrkandet och inte vitsordat något belopp som i sig skäligt.

BAKGRUND

NN gav Mäklaren i uppdrag att förmedla hans bostadsrättslägenhet. Någon försäljning kom inte till stånd och NN sade upp förmedlingsuppdraget. NN har därefter framställt ett skadeståndskrav mot Mäklaren under påstående att hon misskötte marknadsföringen av lägenheten.

GRUNDER

NN

Mäklaren brast i marknadsföringen av hans lägenhet på ett flertal punkter. Då han anlät henne var han väldigt tydlig med att han ville ha en snabb försäljning då han och hans partner tittade på hus tillsammans. Exponering i sociala media var en viktig punkt för honom och Mäklaren lovade att hon skulle se till att lägenheten marknadsfördes både på Facebook, Instagram samt mäklarföretagets egen hemsida. Ingenting av detta gjorde hon. Till slut fick hans partner nog och ringde upp Mäklaren och skällde ut henne. Då lade hon ut lägenheten på nu nämnda plattformar.

Det största felet som Mäklaren gjorde, och som denna anmälan grundar sig på, var att hon sa till honom att hon trodde att en budgivning skulle driva upp priset på lägenheten. Då lägenheten legat uppe på Hemnet i fyra dagar tittade han på antalet visningar, vilka uppgick till cirka 400. Han reagerade på att detta var väldigt lågt. Liknande lägenheter i samma område låg på runt 1 000-2 000 visningar. Han påtalade detta för Mäklaren och uttryckte sin oro över att något hade blivit fel. Mäklaren svarade att inget var fel utan att "det kan vara så". Han bad henne att kolla med Hemnet så att inget tekniskt blivit fel och lät henne sedan sköta sitt jobb. När det sedan blev dags för visning så kom endast 1 person. Han reagerade återigen på detta och sa att något måste ha blivit otroligt fel. Mäklaren försäkrade återigen att inget var fel och att det kunde bli så här. Han undersökte saken närmare och såg att han endast fått cirka 800 visningar på Hemnet under 13 dagar, vilket kan jämföras med andra jämförbara lägenheter som låg mellan 2 000 och 4 000 visningar. Han upptäckte också till sin förfäran att hans lägenhet inte visades då man sökte på [området]. Han insåg att Mäklaren hade lagt in lägenheten fel och ringde upp henne för att konfrontera henne med det han upptäckt. Till hans stora förvåning nekade hon i sten till att något var fel och sa att lägenheten visst var sökbar under [området]. Detta trots att han satt med datorn framför sig och såg att så inte var fallet. Då han kollade igen efter cirka en timme så var lägenheten helt plötsligt sökbar i [området]. Han ringde upp Mäklaren och sa att hon måste ha ändrat det. Hon nekade återigen och sa att hon inte ändrat någonting utan att den alltid hade varit sökbar geografiskt i [området]. Då hon kom med denna uppenbara lögn valde han att säga upp förmedlingsuppdraget per telefon.

Han skickade även ett mejl till Mäklarens chef ML där han beskrev vad Mäklaren hade gjort. Han fick svaret att hon, ML, hade varit i kontakt med Hemnet som garanterat att lägenheten låg utlagd korrekt och var sökbar i [området].

Han ringde till Hemnets kundservice och bad dem skicka den rådata som genererades då annonsen skapades; han ville se svart på vitt om den varit sökbar i [området] eller inte. Han fick svaret att datan inte var tillgänglig då den skrivits över och att de således inte kunde svara på frågan. Han blev då förbryllad över ML:s tidigare svar. ML hänvisade till information som inte finns tillgänglig. Han insåg att hon ljög.

Han upprätthöll sin kontakt med Hemnet som sa att de skulle försöka återskapa informationen, men att detta kunde komma att ta tid. Efter cirka tre veckor fick han ett mejl från Hemnet; de uppgav att de hade lyckats återskapa informationen och att annonsen inte var inlagd som sökbar på [området]. Vidare skrev de att de kunde se att annonsen hade ändrats till att vara sökbar den dagen han sade upp förmedlingsuppdraget. Han hade nu svart på vitt att Mäklaren inte hade lagt in annonsen korrekt, att hon hade struntat i att felsöka hos Hemnet då han påtalade problemet första gången samt att hon till slut insett problemet efter 13 dagar då han ringde henne och då ändrade annonsen i ett försök att sopa allt under mattan. Vidare ljög Mäklaren för honom om detta. Hennes chef ML ljög då också vid sin kontakt med honom, i ett försök att hålla Mäklaren om ryggen.

Han ringde upp ML och konfronterade henne med de nya fakta som han kommit över via Hemnet. ML blev ställd och föreslog att han skulle inkomma med krav på ekonomisk kompensation, vilket han gjorde efter samråd med en jurist. Mäklaren valde att inte betala ut någon kompensation, varför han vände sig till FRN.

Kompensationen han begär är uppdelad i olika punkter. Som skäl för att inte betala ut kompensation skrev ML att Mäklaren hade fått in ett förhandsbud som han valde att tacka nej till och att han därför inte lidit någon ekonomisk förlust. Detta stämmer inte. Han valde att tacka ja till detta förhandsbud, men när han gjorde det var den presumtiva köparen inte längre intresserad.

Kompensationskravet har han efter rådgivning med en jurist valt att förankra i den procentuella nedgång som bostadsmarknaden genomgått från det han anlidade Mäklaren och fram till nu, då kompensationskravet framställs.

Prisnedgången under tre månader för [området] är 0,8 procent enligt Svensk Mäklarstatistik. Han har valt att utgå från summan han betalade för lägenheten, 5 250 000 kr. 0,8 procent på denna summa blir 42 480 kr.

Vidare har han specifikt tittat på prisnedgången kring juletid och jämförde därför med föregående år (2017). Detta nyckeltal grundar sig i den fördröjning som uppstår under denna tid på året.

Siffrorna för 2017 okt-dec påvisade en prisnedgång med 5,9 procent. I början av oktober låg snittpriset i [området] på 99 300 kr/m² med nedgång till 93 400 kr/m² i slutet av december. Information om prisnedgång är tagen från Hemnets statistik.

De faktiska siffrorna för prisnedgång från okt-dec 2018 har han inte. Däremot, då han anlätade Mäklaren i slutet på oktober och inte i början, har han efter samtal med jurist valt att gå på en uppskattning av prisnedgång för juleperioden 2018 i jämförelse med 2017. Han anser att denna prisnedgång rimligen bör ligga på 2 procent.

Lägenhetsavgift under tre månader (avseende december, januari och februari) totalt 6 072 kr. Detta baserat på att han diskuterade med Mäklaren om att han ville ha ett snabbt tillträdesdatum.

Utökad kostnad för ny mäklare 18 000 kr. Denna kostnad baseras på att den nya mäklaren hade en stylingavgift på 18 000 kr. Med Mäklaren hade han också styling, varför han ville ha ett likvärdigt utgångsläge.

Han anser att en skälig kompensation bör reflektera en prisnedgång av lägenheter i [området] på två procent. Två procent på hans lägenhet ger 105 000 kr. Därtill kommer hans faktiska utgifter om 6 072 kr samt 18 000 kr. Totalt begär han därför en summa om 129 072 kr.

Mäklaren

Hon förnekar att hon i något avseende skulle ha agerat oaktsamt eller i strid mot god mäklarsed. Hon förnekar också att hon i något avseende skulle ha orsakat en ekonomisk skada.

Oaktsamhet

Hon hade uppdrag att förmedla NN:s lägenhet i centrala Stockholm. I samband med marknadsföringen använde hon sig av etablerade och beprövade marknadsföringskanaler, inklusive Hemnet. Hon lade korrekt in lägenhetens koordinater för att göra lägenheten sökbar via Hemnet på ett vedertaget sätt. I samband med att uppgifterna lades in kontrollerade hon att korrekta uppgifter lagts in och att lägenheten var korrekt sökbar. Det förelåg inga felaktigheter vid detta tillfälle såvitt hon rimligen kunde notera.

Efter en tid kontaktade NN henne och påstod att det inte gick att hitta lägenheten via vissa sökord, bland annat [området]. Efter det samtalet kontrollerade hon gen-

ast inlagda koordinater och kunde då inte påträffa några fel, vilket hon även meddelade NN. Hon kunde således via sina egna kontroller söka på begreppet [området] och få upp den aktuella lägenheten i sin sökning. Hon lät även vid detta tillfälle andra personer kontrollera sökbarheten, inklusive fastighetsmäklaren ML. Inte heller ML kunde notera några felaktigheter i möjligheten att söka efter lägenheten via Hemnet.

Trots ett antal ytterligare kontakter mellan å ena sidan NN och å andra sidan henne och ML, har hon inte vid något tillfälle kunnat uppmärksamma felaktigheter i de angivna koordinaterna. Inte heller kunde några felaktigheter identifieras vid hennes kontakter med Hemnet, vilka togs efter NN påtalande.

NN:s påstående om att Mäklaren inte lagt in lägenheten i Hemnet på ett sökbart sätt är således stridigt mellan parterna. Hon har, vid samtliga tillfällen då kritik lämnats av NN, initierat egenkontroller utan att hittat stöd för påståendet om felaktigheter.

Uppgifterna från Hemnet som NN åberopar, styrker inte NN:s påståenden om hennes oaktsamhet eller brist på god mäklarsed. Hon har agerat på NN:s uppgifter på ett sätt som rimligen kan förväntas och begäras.

NN:s egna uppgifter om att det efter en timme från ett samtal med henne var möjligt att söka efter lägenhet via sökorden [området] talar med viss styrka för att hon lade in korrekta uppgifter om lägenheten.

Varken hon eller hennes kollega ML har i något avseende aktivt ljugit för NN, som uppenbarligen missuppfattat den vid tidpunkten lämnade informationen.

Hon har inte vägrat att felsöka i syfte att komma tillrätta med NN:s kritik utan snarare tvärtom. Hon har inte heller i något avseende agerat underlåtande på något sätt.

Hon fick sitt uppdrag uppsagt av NN och avslutade sitt uppdrag innan försäljning, enligt dennes begäran och enligt gällande lagstiftning.

Under hela förmedlingstiden arbetade hon med NN:s bästa för sina ögon och sökte i allt tillvarata hans rättigheter. Utöver uppdraget bistod hon med rådgivning och synpunkter på diverse dokument såsom ekonomiska kalkyler m.m., vilka var hänförliga till NN:s parallella förvärvsprocess av en annan fastighet.

Hon har inte vid något tillfälle agerat illojalt i förhållande till NN eller vid något tillfälle aktivt farit med felaktigt uppgifter eller medvetet ljugit för NN, anmärkningsvärda påståenden som hon ser allvarligt på. Sådana påståenden saknar stöd i de verkliga förhållandena vid tillfället och är i högsta grad tvistiga mellan parterna.

Skada

Det fanns inte något löfte att inom en viss tid nå ett avslut i förmedlingen genom ett bindande avtal om överlåtelse. Något sådant villkor framgår inte av det förmedlingsavtal som tecknades mellan parterna den 15 oktober 2018. Inte heller framgår det av förmedlingsuppdraget att ett visst slutligt försäljningspris skulle uppnås.

Förmedlingsavtalet tecknades med ensamrätt under tiden från den 15 oktober 2018 till den 14 januari 2019. Därefter löpet avtalet vidare utan ensamrätt.

Av NN:s egna uppgifter framkommer att förmedlingsavtalet upphörde att gälla mellan parterna genom NN:s egen uppsägning den 5 november 2018. Uppsägningen var en följd av NNs eget beslut och de påstådda skador som NN synes göra gällande kan enbart anses vara en följd av NN:s eget agerande och på intet sätt orsakade av henne.

Hon kan överhuvudtaget inte anses ansvarig för eventuella värdetrender på marknaden under en viss tidsperiod, i detta fall oktober till december 2018. Detsamma gäller kostnaden för månadsavgift för lägenheten som även denna kostnad är en direkt konsekvens av NN:s eget agerande och på intet sätt av henne.

Det förhållande att den nya anlitate fastighetsmäklaren önskade ersättning för "Homestyling" om 18 000 kr är inte heller det en kostnad som hon kan anses ersättningskyldig för.

NN:s totala krav kan överhuvudtaget inte ses som en ersättningsgill skadeståndskostnad som hon ska ansvara för. För att ett sådant ansvar ska föreligga skulle hon ha garanterat NN att en slutlig försäljning med faktiskt tillträde skulle komma att verkställas under ensamrättstiden. Någon sådan garanti har inte lämnats.

Det är vidare värt att notera att hon under sitt förmedlingsarbete den 25 oktober 2018 anvisade en spekulant som lade ett bud på lägenheten om 5 400 000 kr. Budgivaren var beredd att ingå överlåtelseavtal redan dagen därpå, vilket denne förmedlade både skriftligen och muntligen till henne, som i sin tur förmedlade budet och dess villkor vidare utan dröjsmål. NN avvisade detta bud. Då hon ansåg att nämnda bud var fördelaktigt givet marknadens dåvarande förutsättningar lyfte

hon NN:s möjligheter till förhandling och motbud vid flertalet tillfällen, både skriftligen och muntligen. Vid samtliga tillfällen gav NN nekande svar samt gav inga indikationer om att han var villig till vidare diskussion. Då NN ändrade sin inställning en och en halv vecka senare, och meddelade att han var beredd att acceptera budet om 5 400 000 kr, meddelade budgivaren att denne valt att köpa en annan lägenhet. Detta förhållande är inte heller det något som hon kan hållas ansvarig för.

I det tveksamma fall NN:s beräknade påstådda ekonomiska skada är allmänt tillämplig så kan den överhuvudtaget inte anses orsakad av henne utan är en direkt följd och konsekvens av NN:s eget beslut och agerande.

UTREDNINGEN

Nämnden har tagit del av diverse handlingar, bland annat ett mejl från Hemnet till NN den 4 december 2018. I mejlet uppgav Hemnet att lägenheten inte var sökbar på [området] och att Hemnet fick in koordinaterna för den stadsdelen först den 5 november 2018.

Mäklaren har gett in ett beslut från Fastighetsmäklarinspektionen, som avser samma förmedlingsuppdrag. Ärendet avskrevs med motiveringen att det inte var otvetydigt fastställt att Mäklaren hade agerat i strid med sina skyldigheter. Beslutet fattades på handläggarnivå, det vill säga inte av Fastighetsmäklarinspektionens Disciplinnämnd.

NÄMNDENS BEDÖMNING

Allmänt om skadestånd

För att en mäklare ska bli skadeståndsskyldig krävs dels att mäklaren uppsåtligt eller av oaktsamhet har åsidosatt någon skadeståndssanktionerad bestämmelse 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 riktigt.

Det är normalt den skadelidande som måste kunna bevisa 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. Beviskravet för skadan kan beroende på omständigheterna variera från att skadan ska vara styrkt eller visad till att den ska vara sannolik eller antaglig, jfr rättsfallen NJA 1988 s. 183 och NJA 2005 s. 180.

Skada och orsakssamband

En förutsättning för att NN:s yrkande ska kunna bifallas är att han visat, eller åtminstone gjort sannolikt, att det var på grund av Mäklarens påstådda oaktsamhet som lägenheten inte såldes under hennes uppdragstid och till ett vid den tidpunkten marknadsmässigt pris. Nämnden finner inte detta visat eller tillräckligt sannolikt. NN:s ersättningsanspråk kan redan av det skälet inte bifallas.

På nämndens vägnar:

Folke Grauers

INFORMATION

I beslutet har deltagit: professor Folke Grauers, ordf, Eric Bodin, Villaägarnas Riksförbund, Maria Wiezell, Sveriges Konsumenter, Cecilia Collin, Konsumentvägledarnas förening, Björn Willborg, fastighetsmäklare, Per Isberg, fastighetsmäklare och Guy Wallster, fastighetsmäklare. Ärendet har föredragits av jur kand Magnus Melin. Nämndens beslut är enhälligt.

Beslutet kan inte överklagas. Omprövning av beslutet kan endast ske under de förutsättningar som anges i 17 § i nämndens stadgar. Den som har begärt ersättning av en fastighetsmäklare och är missnöjd med beslutet kan väcka talan i allmän domstol.