

**Anmälare**

NN och YY

**Motpart**

Mäklaren

*Ombud:*

Försäkringsjuristen KS

**Saken**

Nedsättning av provision, skadestånd

---

**BESLUT**

NN och YY har inte rätt till ersättning.

---

**YRKANDE M.M.**

NN och YY har yrkat att Mäklaren ska betala 41 840 kr.

Mäklaren har bestridit yrkandet.

**BAKGRUND**

Mäklaren har haft uppdrag att förmedla NN:s och YY:s fastighet XX. Fastigheten såldes den 12 november 2018 för 2 170 000 kr.

NN och YY har gjort gällande dels felaktigt hanterad budgivning, dels att fastigheten inte marknadsfördes på Hemnet med logotypen LD+. Logotypen innebär att

fastigheten är besiktigad och att säljaren har tecknat en ansvarsförsäkring för s.k. dolda fel.

## GRUNDER

### NN och YY

Mäklaren brast i sitt förmedlingsuppdrag på flera punkter, men de väljer att lyfta fram två saker där de upplever att det gjordes direkta fel som har orsakat dem en ekonomisk skada.

#### *Budgivningen*

Vid budgivningen tog Mäklaren inte hänsyn till vad de ville utan koncentrerade sig bara på att få huset sålt. Budgivningen var mellan budgivare 1 (MM) och budgivare 2 (ZZ) som bjöd några gånger emot varandra. Inför fredagen den 9 november ledde budgivare 1 budgivningen och enligt telefonsamtal med Mäklaren skulle han höra med budgivare 2 på fredagen om denne ville höja.

Strax efter klockan 10 på förmiddagen hörde Mäklaren av sig och uppgav att budgivare 2 inte ville bjuda mer och rekommenderade att de gick vidare med budgivare 1. De tvekade då det inte kändes helt rätt, och de ville avvakta med att skriva kontrakt med budgivare 1 till på måndagen. Mäklaren tyckte absolut inte det och till slut såg de ingen annan utväg än att säga att de inte var tillgängliga för kontraktsskrivning förrän på måndagen. Detta för att de skulle få lite mer tid att tänka och kolla om det fanns några fler alternativ eller att några fler skulle vilja buda under helgen. Mäklaren tog då in budgivare 1 till kontoret för att skriva sin del av kontraktet. De har senare förstått att budgivare 1 fick uppfattningen att det var klart och att de hade köpt huset. Mäklaren lovade att han skulle höra av sig direkt under helgen om det kom in flera bud eller om något annat hände.

På lördag förmiddag, den 10 november, beslutade de att själva kontakta budgivare 2 då de hade en stark känsla av att allt inte stod rätt till. Det visade sig då att Mäklaren hade ljugit om att han fått tag på budgivare 2 under fredagen för att se om han ville bjuda mer, och tvärt emot vad Mäklaren sagt till dem så ville budgivare 2 lägga ett högre bud. De bad då budgivare 2 att kontakta Mäklaren direkt för att lägga sitt nya bud. Budgivare 2 försökte detta, men fick till svar via automat-sms att budgivningen var avslutad och att det inte gick att lägga flera bud. De lyckades till slut få tag på Mäklaren via sms på söndagen och då fick de budet registrerat.

Budgivare 1 blev väldigt upprörda då de trodde att de vunnit budgivningen. Budgivare 1 valde att inte gå vidare i budgivningen, något som de tror att budgivare 1 absolut hade gjort om inte Mäklaren hade strulat till det. Om budgivningen fått fortskrida och Mäklaren inte avslutat den i förtid, hade troligtvis slutbudet blivit högre. Med hur mycket är svårt att spekulera i, men de förutsätter att budgivare 1 hade höjt med minst 10 000 kr och troligen hade då budgivare 2 svarat med minst 10 000 kr till. Om det sedan hade ökat ytterligare är svårt att säga.

Att Mäklaren hade mage att ta ut 12,8 procent provision på det sista budet som var på 30 000 kr, som de själva fick se till att det kom in och som Mäklaren hade gjort sitt bästa för att undvika, är skrattretande. Därför yrkar de att Mäklaren i den delen ska betala tillbaka minst 13 840 kr av den provision som de har betalat honom.

#### *Logotypen LD+*

I direkt samband med köpet av deras nya bostad skrev de på ett förmedlingsuppdrag med Mäklaren där de övertalades att teckna en dolda fel-försäkring.

När budgivningen var i sitt absoluta slutskede gick de in på andra objekt som Mäklarens mäklarkedja hade till försäljning och såg att de objekten hade en symbol där det stod LD+. Deras hus skulle också ha marknadsfört med en LD+ symbol som visar att huset är besiktigt och att det finns en dolda fel-försäkring, men så skedde inte.

De ringde direkt till Mäklaren och påtalade att symbolen saknades på deras annons. Tio minuter senare dök symbolen upp på annonsen.

Mäklaren ringde sedan upp dem och ljög och sa att symbolen hade varit med i deras annons hela tiden. Att de inte hade sett den berodde enligt Mäklaren på att de inte hade uppdaterat sin webbläsare. Hans förklaring anser de bara vara avancerat skitsnack och ren lögn. De tittade vid flera tillfällen på annonsen från flera olika enheter. NN upptäckte det när han satt och diskuterade försäljningen med flera kollegor och ingen såg någon symbol. Att alla deras enheter och alla andras webbläsare skulle ha varit ouppdaterade ser de som högst osannolikt. Väldigt konstigt att den sedan dök upp på alla deras enheter direkt efter samtalet med Mäklaren, utan att de hade gjort någon som helst uppdatering.

Då besiktningsprotokollet var av den karaktären att det omöjligt bidrog till att höja priset på bostaden, skrämdes möjligen eventuella spekulanter bort som kanske hade varit intresserade av bostaden om den hade marknadsförts med LD+ symbolen.

Kontorschefen på Mäklarens mäklarföretag höll med dem och kompenserade dem genom att bjuda på försäkringspremier, men de anser att kompensationen bör täcka alla kostnader som de betalade för besiktningar och försäkringspremier. Besiktningen kostade 8 000 kr och det hade de inte valt att betala om de vetat vad det innebar. Om det sedan borde vara ett större krav, då besiktningen utan LD+ symbolen avskräckte potentiella köpare är svårt att avgöra, men man kan troligtvis förutsätta att någon mer skulle vilja ha varit med på budgivning och då hade kanske slutpriset ökat med minst 10 000 kr. Därför yrkar de på att Mäklaren ska återbetala 18 000 kr av provisionen i denna del. Det totala kravet blir då 41 840 kr.

### *Övriga synpunkter*

Den ekonomiska skada som Mäklaren har orsakat dem är troligtvis mycket större än vad de yrkat, men det går ju bara att spekulera i. Den blygsamma summa som de gör anspråk på är *minst* vad de kan bevisa att han har orsakat. Huset som de sålde ligger i ett område med flera likadana hus, och bara månaderna innan de sålde sitt hus såldes ett liknande men enligt deras mening "sämre" hus för 320 000 kr mer. Det är självklart tillfälligheter som avgör vad husen går för, men de tror att Mäklarens undermåliga arbete och ovilja att lyssna på dem bidrog till ett lägre slutpris.

De har funderat mycket på varför Mäklaren försökte att försvåra för budgivaren som till slut vann budgivningen att lägga flera bud. De tror att det kan bero på att budgivare 1 bor nu i en bostadsrätt och budgivare 2 som vann budgivningen bor i en hyresrätt. De tror att Mäklaren såg en chans att få förmedla även budgivare 1:s bostad om denne hade vunnit budgivningen. Självklart är detta bara spekulationer från deras sida, men det är den ända anledningen som de kan se varför Mäklaren gjorde som han gjorde, istället för att arbeta för att de skulle få ut så mycket som möjligt.

Det är också tråkigt att Mäklarens arbetsmetoder bidragit till att en annan familj i byn tycker illa om dem, men det är ju svårt att kompensera så det får de väl bara leva med.

### **Mäklaren**

#### *Budgivningen*

Han förnekar att han medvetet avslutade budgivningen i förtid.

Två spekulanter var aktiva under budgivningen. Budgivare 1 hade lämnat ett bud om 2 140 000 kr vilket föranledde honom att söka kontakt med budgivare 2 för att

efterhöra dennes eventuella "motbud". När han inte lyckades komma i kontakt med budgivare 2 kontaktade han NN och YY och de kom överens om att han skulle kalla budgivare 1 till kontraktsskrivning. NN, YY och han var helt överens om detta.

Budgivare 1 undertecknade köpehandlingen den 9 november 2018. Därefter var NN och YY i kontakt med budgivare 2 som i sin tur kontaktade honom med ett nytt, högre bud. Budgivare 1 valde i detta läge att dra sig ur budgivningen. Köpekontrakt skrevs mellan NN och YY och budgivare 2 den 12 november 2018.

Han sökte således kontakt med budgivare 2 och när detta misslyckades kom han överens med NN och YY hur de skulle gå vidare i affären.

Han förnekar att han agerade oaktsamt.

#### *Bristande marknadsföring, LD+ symbol*

NN och YY uppdrog åt honom att förmedla försäljningen av fastigheten. I samband härmed köpte NN och YY även en säljaransvarsförsäkring. Försäkringen innebar att fastigheten samtidigt besiktigades. Kostnaden för överlåtelsebesiktningen uppgick till 8 000 kr och försäkringen till 7 795 kr.

Det vitsordas att LD+ symbolen inte kom att synas i de inledande annonserna på internet. Det var av tekniska skäl. Han arbetar i dubbla system, Säljstöd och Vitec Express, och symbolen kom inledningsvis inte att visas. Detta löstes till den 8 november 2018, från vilket datum symbolen visades även på nätet.

Besiktningensprotokollet fanns på nätet från första stund och samtliga spekulanter på visningarna fick protokollet jämte förklaring från mäklaren att huset var försäkrat mot dolda fel.

Med anledning av att LD+ symbolen inte kom att visas från första stund på nätet valde han att reducera priset på försäkringen till 0 kr. NN och YY kom således att kompenseras med 7 795 kr.

Han förnekar att han agerade oaktsamt.

#### *Skada*

Även om han skulle anses ha agerat oaktsamt, har NN och YY inte åsamkats någon skada.

Att spekulanterna skulle fortsätta att bjuda över varandra eller att ytterligare spekulanter skulle lockats in i budgivningen om förhållandena var annorlunda, finns

det inga omständigheter som tyder på. Det kan endast konstateras att budgivare 1 valde att självmant "hoppa av" budgivningen.

Vidare kan det konstateras att NN och YY köpt och betalt en överlåtelsebesiktning. Denna kostnad skulle de haft oavsett vid vilka tidpunkter LD+-symbolen kom att visas på internet.

NN:s och YY:s påstående att de inte skulle beställt någon överlåtelsebesiktning om de visste att LD+-symbolen inte skulle visas förefaller osannolik, bland annat mot bakgrund av det förhållande att säljaransvarsförsäkringen förutsätter att fastigheten besiktigas. Frågeställningen torde istället vara huruvida säljarna skulle köpt någon säljaransvarsförsäkring oaktat tidpunkt då LD+-symbolen skulle visas på internet.

Det är vidare rimligt att tro att överlåtelsebesiktningen och säljaransvarsförsäkringen har lockat spekulanter och på så sätt medverkat till en "prisstegring". Någon skada kan därför inte anses visad.

#### **NN och YY har genmält:**

Om det anses som skadestånd eller nedsättning av provisionen har de ingen uppfattning om, de tycker bara att Mäklaren ska betala tillbaka delar av den provision som de har betalat honom då de anser att han agerade felaktigt i sitt mäklaruppdrag som gjorde att de inte fått ut så mycket som möjligt för sin bostad och på så sätt orsakats ekonomisk skada.

Mäklaren hävdar att de var överens om att ta in budgivare 1 för kontraktsskrivning då Mäklaren inte fått tag på budgivare 2. Det stämmer inte med deras uppfattning. Mäklaren ringde och rekommenderade att de skulle skriva kontrakt med budgivare 1 då budgivare 2 inte ville lägga flera bud. Att Mäklaren inte hade fått tag i budgivare 2 för att höra om han ville lägga flera bud berättade han inte. Sedan måste man ju också ifrågasätta hur mycket Mäklaren försökte att få tag på budgivare 2 då han, Mäklaren, hörde av sig redan tidigt på fredag förmiddag vid cirka kl. 10:00 – 11:00. Och av de sms som de gett in tycker de det framgår tydligt att budgivare 2 försökte komma i kontakt med Mäklaren för att lägga flera bud men att Mäklaren då hade avslutat budgivningen, tvärt emot vad han lovat dem.

Det stämmer att de visste att Mäklaren skulle ta in budgivare 1 för kontraktsskrivning, men de var också väldigt tydliga med att de ville avvakta och att budgivningen skulle få fortsätta under helgen. Mäklaren var väldigt påstridig om att skriva kontrakt med budgivare 1. Som de också tycker framgår av ingivna sms mellan dem

och budgivare 1 verkar det som om att Mäklaren var väldigt otydlig mot dem om att de avvaktade att skriva kontraktet. Budgivare 1 trodde att det var klart och att de köpt huset.

De hävdar att det är helt tydligt att Mäklaren undanhöll information och försökte få budgivningen att avslutas till fördel för budgivare 1. Samt att han försvarade för budgivare 2 att lägga fler bud, se ingiven sms-konversationen där budgivare 2 uppger vilket svar han fick när han försökte buda.

#### *Logotypen LD +*

Det är kul att höra att Mäklaren erkänner att det var teknisk inkompetens som gjorde att LD+ symbolen inte fanns med i annonsen förrän i slutet av budgivningen. Och inte som denne tidigare hävdade att den fanns med från första början och att det berodde på dem att de inte hade uppdaterat sina webbläsare så att de inte såg den.

Besiktningensprotokollet var av den karaktären att det omöjligt skapade ett större intresse för fastigheten. Ingen hade varit gladare än de om besiktningensprotokollet inte varit med i annonsen. Troligtvis hade flera spekulanter varit intresserade och besökt visningen om symbolen LD+ hade varit med från början och visat att det fanns en dolda fel-försäkring.

Sen tycker de också att det hade varit god etik om Mäklaren lämnat ut förköpsinformationen om dolda fel-försäkringar till dem i förväg och enligt [mäklarföretagets hemsida] är det lag på att [mäklarföretaget] ska dela ut förköpsinformation som finns där. Alltså innan man sitter i en situation då man förväntas att skriva på ett avtal och som det var för dem precis efter det att de avslutat sitt livs största affär i samband med köpet av deras nya hus.

#### *Skada*

Att budgivningen hade fortsatt om Mäklaren inte gjort sitt bästa för att avsluta den i förtid, med sin favorit som vinnare, är svårt att säga. Att budgivare 1 hade varit beredd att gå högre hoppas de framgår av den ingivna sms-konversationen mellan dem och budgivare 1.

De tycker att om de övertalades att köpa en försäkring, och därigenom också tydligen en besiktning, så borde fastigheten också ha marknadsförts med att det fanns. Då detta inte gjordes så borde de inte betala för en tjänst som de inte fått. De tror att besiktningensprotokollet utan information om försäkring mot dolda fel

avskräckte eventuella spekulanter och om de vetat vad detta innebar så skulle de absolut inte ha köpt någon försäkring.

### **Mäklaren**

Han förklarade för NN per telefon att han inte fick tag på budgivare 2, varken per telefon eller sms. NN bad då att få återkomma efter att ha diskuterat med sin sambo om hur de önskade att affären skulle drivas vidare. Därefter återkom NN till honom med besked att de önskade skriva kontrakt med budgivare 1, detta för att inte "förlora" budgivaren. Så kom också att ske.

Hans mäklarföretag har ett automatiskt system där budgivare kan lämna bud per sms genom att svara på de sms med bud som de får skickade till sig, så kallad sms-budgivning. Detta system skickar automatsvar efter avslutad budgivning. Dock skickade budgivare 2 inte sina bud i detta system utan han skickade sms direkt till honom under hela budgivningen. Något automatsvar per sms att budgivningen var avslutad har således inte skickats till budgivare 2.

Fotografier/skärmdumpar på sms-konversationen bifogas och åberopas, jämte av NN och YY ingiven budhistorik, till vederläggande av påståendet om att han skulle agerat otillbörligt eller felaktigt.

Utöver ovanstående vill han också tillägga att information om att budgivning pågick och var "öppen" låg på internet ända fram till dess kontrakt skrivits med budgivare 2.

Även om ett automatgenererat svar att budgivningen var över hade skickats till budgivare 2, så saknas samband mellan ett sådant automatgenererat svar och budgivare 1:s beslut att inte gå vidare i budgivningen. Ett meddelande om att budgivningen är avslutad har, oavsett om det skickats eller inte, inte medfört någon skada för NN och YY.

Med anledning av NN:s och YY:s spekulation att han varit ute efter att få förmedla budgivare 1:s bostadsrätt vill han klargöra att han inte hade kännedom om att budgivare 1 bodde i en bostadsrätt. För övrigt tar han inte uppdrag att förmedla bostadsrätter.

Angående budgivningen och budgivningslistan vill han på fråga nämnden klargöra följande.



Budgivare 1 lämnade sina bud per sms i mäklarfirmans automatiska system. När detta system tar emot ett sms-bud kommuniceras budet övriga budgivare automatiskt per sms. Budgivare 2, som kom att köpa fastigheten, lade inte sina bud i mäklarfirmans system utan pratade eller sms:ade direkt med honom på hans mobil.

Ovanstående innebär att budgivare 2 fick del av budgivare 1:s bud direkt via mäklarfirmans automatiserade system. Däremot fick budgivare 1 del av budgivare 2:s bud via honom.

Tidpunkterna för budgivare 1:s bud i budförteckningen stämmer i och med att dessa noteringar genererades automatiskt. Buden från budgivare 2 lade han in i systemet. Då tidpunkten för ett bud genereras automatiskt (antingen då budet kommer in som ett sms-bud eller när mäklaren lägger in budet i systemet) kan det konstateras att budgivare 2:s bud om 2 120 000 kr (felaktigt noterat i systemet som 2 110 000 kr) lämnades den 8 november 2018. Den enda förklaringen han har till sms:et daterat den 9 november 2018 är att sms:et är en bekräftelse på vad som tidigare muntligen sagts mellan honom och budgivare 2.

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

Mäklaren hävdar att han informerade om att han inte hade fått tag på budgivare 2 och att de då kom överens om att skriva kontrakt med budgivare 1. Det stämmer inte alls med deras uppfattning. Mäklaren berättade endast att budgivare 1 inte ville lägga flera bud och rekommenderade att de skrev kontrakt med budgivare 1.

De ville avvakta och hoppades att något skulle hända under helgen, men Mäklaren propsade på att de skulle skriva kontrakt med budgivare 1 för att inte riskera att missa hela affären. Mäklaren nämnde ingen gång att han inte fått tag på budgivare 2.

Om det var automatmejl eller om informationen om att budgivare 2 inte kunde lägga flera bud kom till budgivare 2 på annat sätt, har de svårt att uttala sig om. Faktum kvarstår dock att budgivare 2 uppfattade det som att han inte kunde lägga flera bud och att han hade förlorat affären. Det var inte förrän de personligen kontaktade budgivare 2 honom som de fick reda på att denne ville lägga fler bud. Och efter många försök lyckades de få in budet till Mäklaren som då registrerade det.

Angående skadan kan de bara upprepa vad de skrev i sitt första yttrande. Hade budgivningen fått fortskrida hade slutbudet troligtvis blivit högre. Till det kommer att Mäklaren tog ut provision på ett bud han gjorde sitt bästa för att undvika.

Angående deras spekulation om att Mäklaren agerade som han gjorde för att även kunna förmedla en följdaffär, så har Mäklaren helt rätt i att det bara är en spekulation. Dock ändrar Mäklarens klargörande inte ett dugg deras uppfattning.

Sedan hör det också till historien att de i affären på deras nya bostad hade med i kontraktet att de skulle få en viss minsta summa för deras bostad för att den affären skulle ha gått igenom. Känslan är den att Mäklaren endast var intresserad av att det villkoret skulle uppfyllas istället för att de skulle få ut så mycket som möjligt för sin bostad.

## UTREDNINGEN

Enligt budgivningslistan lades följande bud i slutfasen av budgivningen.

2 100 000 kr, lagt av budgivare 1 den 8 november kl. 09.15.

2 110 000 kr, lagt av budgivare 2 den 8 november kl. 17.38 (ska rätteligen vara 2 120 000 kr, nämndens anmärkning)

2 140 000 kr, lagt av budgivare 1 den 8 november kl. 17.39.

2 170 000 kr, lagt av budgivare 2 den 11 november kl. 16.45

Följande sms-konversation ägde rum mellan Mäklaren och budgivare 2, efter att budgivare 2 via sms den 7 november hade anmält intresse för fastigheten och lagt bud på utgångspriset 1 950 000 kr.

Budgivare 2 den 7 november: "Hur många medtävlare har jag mot mig nu?"

Mäklaren den 7 november: "[...] Ingen än så länge. Jag håller dig uppdaterad. När kan du flytta in om du får skriva kontrakt?"

Mäklaren den 7 november: "Nytt bud på 2.000.000kr. Vad vill du höja till?"

Budgivare 2 den 7 november: "Jag kan betala detta, och flytta så fort som möjligt."

Mäklaren den 7 november: "Vad menar du? Högsta budet ligger på 2.000.000kr. Vad vill du lägga för bud?"

Budgivare 2 den 7 november: "2.050.000 kr."

Mäklaren den 7 november: "Vill du höja över det högsta budet på 2.075.000kr?"

Budgivare 2 den 7 november: "Ja. Men mycket lite mer."

Mäklaren den 7 november: "Vad vill du lägga?"

Budgivare 2 den 7 november: "Jag får tänka."

Mäklaren den 7 november: "Ok"

Mäklaren den 8 november: "Hur går dina funderingar? Vill du lägga ett högre bud?"

Budgivare 2 den 8 november: "2.090.000"

Mäklaren den 8 november: "Tack"

Mäklaren den 8 november kl. 11.41: "2.100.000kr är högsta bud just nu. Vad vill du höja till?"

Mäklaren den 8 november kl. 14.14: "Hur vill du göra?"

Mäklaren den 9 november kl. 09.26: "Nu behöver jag få besked om du tänker lägga något mer bud. Hör av dig så fort som möjligt är du snäll."

Budgivare 2 den 9 november kl. 14.07: "2.120.000"

Därefter finns inga fler sms i sms-tråden förrän den 11 november:

Budgivare 2 den 11 november: "Hej. Jag försökte nå dig i går med nytt bud. Jag fick bara automatsvar."

Mäklaren den 11 november: "Jag har inte fått något meddelande från dig per sms. Jag har visningar till kl. 16:30 i dag. Hör av mig efter det."

Mäklaren den 11 november: "Samtalet bröts och sedan kom jag direkt till din telefonsvarare. Ring mig så fort du kan."

Budgivare 2 den 11 november: "Jag e på restaurang nu. Vill bjuda 1.170.000."

Mäklaren den 11 november: "Är du snäll och skickar någon form av verifiering att du har pengarna på kontot. Du menar 2.170.000kr eller hur"

Budgivare 2 den 11 november. "Ja."

Den 8 november kl. 17.38 skickades två till synes automatgenererade sms från Mäklaren till NN och YY. I dessa angavs att bud hade lagts om 2 110 000 kr respektive 2 140 000 kr.

I ett sms den 11 november skrev NN och YY följande till budgivare 2.

”Vi är nyfikna på om vår mäklare fått tag på dej och om du fått svar kring dina funderingar om vårt hus och framföra ett eventuellt bud? Det verkar lite klurigt att få tag på vår mäklare, vilket är lite tråkigt.”

I ett sms – oklart när det skickades – skrev budgivare 2 följande till NN och YY.

”Jag förmodar att [Mäklaren] stängt av detta nummer, för den andra budgivare har tagit kontraktet. Jag försökte nå honom på detta nummer utan framgång.

Svaret på mitt sms var, att numret upphört att ta emot budgivningar.”

I ett sms den 20 november skrev budgivare 1 bland annat följande till NN och YY.

Vi vet inte om vi står på någon sida i denna tvist. Vi har pratat med mäklarens chef och fått deras syn på saken och vi är faktiskt besvikna på allt, vems ord som är korrekt kan vi inte avgöra. Men enligt mäklaren så godkände ni vårt bud och ni ville att vi skulle skriva på kontrakt direkt. Från mäklarens sida så var det självklart att vi skulle få köpa men enligt mäklaren har ni aktivt sökt upp [budgivare 2] för fler bud. Vi vet inte om vi hade gått högre, men ja vi har lånelöfte på mer [...].

## NÄMNDENS BEDÖMNING

Som nämnden uppfattat det utgör NN:s och YY:s krav i första hand ett krav på ned-sättning av provision, låt vara att de har motiverat vissa belopp med hänvisning till påstådd skada. Mäklarens argumentation har dock utgått från att det är fråga om ett skadeståndskrav. På fråga från nämnden har Mäklaren uppgett att han förnekar att han skulle ha åsidosatt sina skyldigheter mot NN och YY men att han *ex gratia*, det vill säga utan medgivande av skuld, gett en kompensation om 7 995 kr. Om nämnden skulle finna att han åsidosatte sina skyldigheter avseende LD+ symbolen, anser han att NN och YY redan har blivit fullt kompenserade genom de 7 795 kr.

### *Allmänt om skadestånd*

För att en mäklare ska bli skadeståndsskyldig krävs dels att han eller hon uppsåtligt eller av oaktsamhet har åsidosatt någon skadeståndssanktionerad regel i fastighetsmäklarlagen, dels att det har uppkommit en ekonomisk skada, dels att det finns ett orsakssamband mellan mäklarens åsidosättande och skadan.

Kravet på orsakssamband innebär i regel att åsidosättandet ska ha varit en nödvändig betingelse för skadans uppkomst. Eller med andra ord: skadan skulle inte ha uppstått om mäklaren hade agerat aktsamt.

Det är normalt den skadelidande som har bevisbördan för samtliga dessa omständigheter: uppsåt eller oaktsamhet, orsakssamband och skada. Orsakssamband och skada behöver inte alltid vara fullt styrkta utan ibland kan ett lägre beviskrav tillämpas.

#### *Allmänt om nedsättning av provision*

Enligt 24 § fastighetsmäklarlagen kan mäklarens provision sättas ned om mäklaren har åsidosatt sina skyldigheter mot köpare eller säljare. För nedsättning krävs inte att någon har lidit ekonomisk skada till följd av mäklarens agerande eller underlåtenhet att agera. Inte heller krävs det att åsidosättandet skett uppsåtligt eller av oaktsamhet. Om åsidosättandet är av ringa betydelse ska någon nedsättning enligt samma bestämmelse dock inte ske. I förarbetena framhöll regeringen att det inte var förenligt med det praktiska livets krav om nedsättning skulle aktualiseras vid bagatellartade försummelser, se prop. 1983/84:16 s. 25 f. Med ringa åsidosättande menas sådana misstag som inte medför att värdet av mäklartjänsten minskar i någon egentlig mening.

Mäklarens primära uppgift, och det som huvudsakligen motiverar rätten till provision, är att hitta en lämplig köpare till sin uppdragsgivare, se prop. 1994/95:14 s. 44. Det är därför främst brister i detta moment, kundanskaffningen, som kan medföra nedsättning av provisionen.

#### *Logotypen LD+*

Det är ostridigt att fastigheten först marknadsfördes utan uppgift om LD+. Frågan är hur detta ska bedömas rättsligt.

Det finns inte några särskilda regler för hur en mäklare ska marknadsföra ett objekt. Mäklaren och säljaren har normalt sammanfallande intressen i ett så högt försäljningspris som möjligt, detta eftersom en mäklare normalt arvoderas i form av provision. Därmed har de normalt även sammanfallande intressen i en effektiv marknadsföring. Mäklaren och säljaren kan särskilt ha avtalat om att marknadsföringen ska ske på ett visst sätt, i vissa medier etc. Om inget särskilt avtalats får det antas att marknadsföringen ska ske på ett sätt och i en omfattning som är normal för den typ av objekt som det är fråga om.

Mot bakgrund av det nu sagda anser nämnden att utgångspunkten måste vara att Mäklaren inte hade någon skyldighet att ange logotypen LD+ i marknadsföringen. Men när NN och YY framställde ett önskemål om detta, uppkom en sådan skyldighet. Parterna är ense om att Mäklaren omedelbart publicerade logotypen efter att

NN och YY hade påtalat att den saknades. Mäklaren åsidosatte därmed inte sina skyldigheter som mäklare i denna del, jfr FRN 49/18.

### *Budgivningen*

Nämnden konstaterar att budgivare 1 fick möjlighet att bjuda över budgivare 2:s bud om 2 170 000 kr, men att de valde att inte göra det. Vidare skrev budgivare 1 i sms:et till NN och YY efter köpet att de inte visste om de skulle ha bjudit över, även om budgivningen hade fått ett normalt förlopp. Sammanfattningsvis är det inte visat att köpeskillingen skulle ha blivit högre, om budgivningen hade skötts på det sätt som NN och YY anser hade varit det korrekta sättet. Med andra ord är någon skada inte visad, och NN:s och YY:s anspråk på skadestånd kan redan av det skälet inte bifallas.

I frågan om Mäklarens agerande ska medföra nedsättning av provisionen gör nämnden följande bedömning.

En mäklare ska motta och vidarebefordra alla bud till säljaren. Om inte säljaren bestämmer något annat, ska alla bud också kommuniceras med övriga spekulanter. Bud ska mottas och vidarebefordras åtminstone fram till dess att det finns ett underskrivet och utväxlat köpekontrakt.

NN och YY har gjort gällande att Mäklaren uppgav för dem att han hade haft kontakt med budgivare 2 och att denne då sa att han inte ville bjuda mer. Mäklaren har uppgett att han sa, att han inte hade fått tag på budgivare 2. Det är NN och YY som har bevisbördan för sitt påstående, men enligt nämndens mening har de inte styrkt sitt påstående. Det är visserligen svårt att konstruera en logisk händelsekedja med stöd av parternas uppgifter och de ingivna sms:en – samtliga tidsangivelser kan inte vara korrekta – men de sms som refererats ovan ger ändå stöd för Mäklarens uppgift att han hade svårt att få kontakt med budgivare 2, låt vara att detta givetvis inte visar vad han uppgav om detta för NN och YY.

Sammanfattningsvis är det inte visat att Mäklaren hanterade budgivare 2 felaktigt. Provisionen ska därför inte nedsättas.

---

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.