

**Anmälare**

NN

**Motpart**

Mäklaren

*Ombud i skadeståndsdelen:*

Försäkringsjuristen PTK

**Saken**

Skadestånd, nedsättning av provision

---

**BESLUT**

Mäklaren rekommenderas att betala 13 650 kr till NN.

---

**YRKANDE M.M.**

NN har yrkat att Mäklaren ska betala 63 650 kr.

Mäklaren har bestridit yrkandet och inte vitsordat något belopp som skäligt. Han har dock vitsordat att NN har haft de kostnader hon begärt ersättning för. För egen del har han yrkat att ett eventuellt skadestånd ska jämkas, i första hand till noll.

**BAKGRUND**

I februari 2017 förmedlade Mäklaren en bostadsrättslägenhet som innehades av NN. I objektsbeskrivningen angavs felaktigt att badrummet var försett med golvvärme. Efter köpet riktade köparen krav mot NN med anledning av den felaktiga uppgiften, och NN accepterade att betala 50 000 kr i prisavdrag. Dessa 50 000 kr

har hon nu begärt att Mäklaren ska ersätta henne för. Därutöver har hon begärt ersättning för sina ombudskostnader i den köprättsliga tvisten, 13 650 kr.

## GRUNDER

### NN

I april 2015 skrev hon på bokningsavtal på lägenheten. Upplåtelseavtalet med HSB skrevs under den 17 oktober 2016. På grund av graviditet bestämde hon sig två månader innan tillträdet, som då var satt till mars 2017, att sälja bostaden. Då lägenheten endast var på 1 rok bedömde hon att den skulle vara för liten för hennes familj. I samband med beslutet att sälja lägenheten tog hon kontakt med [mäklar-företaget] och blev kontaktad av Mäklaren. De bokade ett första möte som hölls den 13 januari 2017.

Vid mötet presenterade Mäklaren hur länge han varit aktiv som mäklare. Han frågade om hon tidigare köpt eller sålt någon bostad, om hon köpt aktuell bostad i vinstsyfte samt pratade om att de hade gått i samma grundskola, att han kände igen henne och att de hade gemensamma bekanta. Köpet av lägenheten var hennes första bostadsköp och försäljningen hennes första försäljning av en bostad. I samband med mötet framförde hon att hon ville fortsätta med försäljningen av lägenheten via honom och han informerade att han skulle lämna förmedlingsuppdragsavtalet till henne några dagar senare.

Den 18 januari 2017 ringde Mäklaren till henne gällande att han skulle överlämna hennes exemplar av förmedlingsuppdraget för signering och överenskommelse gjordes då att han skulle skicka det via e-post, vilket han gjorde. Han gick inte igenom förmedlingsuppdraget med henne utan bad henne att själv gå igenom det. Då det var hennes första försäljning hade hon sedan tidigare inte kännedom om sina rättigheter och skyldigheter i samband med att hon anlidade en mäklare.

Den 21 januari 2017 fick hon mejl från Mäklaren där det framkom att tjänsten "Min försäljning" var aktiverad. Mäklaren informerade henne inte om denna tjänst, att han skulle skicka detta mejl till henne eller om vikten av att läsa igenom annonsen eller godkänna den. Hon klickade aldrig på länken, såg aldrig någon bostadsannons för bostaden via länken och klickade inte i något godkännande. Ungefär två veckor efter första träffen med Mäklaren hade det fortfarande inte kommit upp någon annons av bostaden på Hemnet, hon kontaktade honom då och ifrågasatte detta. Mäklaren informerade henne om att lägenheten skulle läggas ut på Hemnet och att hon skulle stå för kostnaden, vilket hon godkände per telefon. Hon har fram till

dagens datum inte sett någon annons av bostaden på Hemnet och ifrågasätter huruvida annonsen faktiskt fanns där. Bostaden finns fortfarande inte bland sålda bostäder på aktuell adress på Hemnet.

På kvällen den 2 februari 2017 ringde Mäklaren henne och berättade att budgivningen var i gång samt att budgivare 1 saknade lånelöfte från banken, varför han var osäker på om köparen var seriös och rekommenderade att välja köpare 3 som var villig att betala 1 820 000 kr och hade samtliga nödvändiga handlingar för köp av bostaden. Hon följde Mäklarens rekommendation och möte för att skriva överlåtelseavtal bokades redan dagen därpå. Då hon saknade kunskap om att hon när som helst kunde avbryta försäljningen, och var stressad över situationen av att sälja lägenheten innan tillträde, var hon något oförberedd inför mötet för kontraktsskrivning.

Mötet då köpekontraktet skrevs på hölls på utsatt datum. Mäklaren delade vid mötet ut samtliga papper som skulle undertecknas till henne och köparen utan vidare genomgång av dem. Mäklaren gick hastigt genom överlåtelseavtalet som undertecknades först. Han gick inte igenom objektsbeskrivningen, som undertecknades efter överlåtelseavtalet, utan uppgav endast att det var beskrivningen som skulle undertecknas av henne. Mäklaren uppmanade inte henne att noga läsa igenom objektsbeskrivningen; han hade inte informerat henne om vikten av att göra det och att hon ansvarade för att innehållet var korrekt. Mötet var snabbt och kändes stressigt. Då hon inte förstod vikten av att noggrant läsa igenom och godkänna objektsbeskrivningen, samt då tiden för det inte fanns, noterade hon inte att det stod att det fanns golvvärme i badrummet. Då hon signerade objektsbeskrivningen antog hon i god tro att den byggde på information från föreningen. Hon antog att Mäklaren tagit kontakt med föreningen då objektsbeskrivningen ska bygga på uppgifter från föreningen samt då hon enligt förmedlingsuppdraget gav Mäklaren fullmakt att inhämta all information om lägenheten hos bostadsrättsföreningen.

Hon har inte vid något tillfälle uppgett till Mäklaren att det skulle finnas golvvärme i badrummet. Hon hade fram till den 12 februari 2018 inte kännedom om att vissa lägenheter i huset har golvvärme. Detta fick hon information om i samband med kontakt med HSB som informerade henne om att golvvärme var ett tillval men att det inte fanns i hennes lägenhet, då hon valde lägenheten utan tillval. Inför försäljningen av lägenheten lämnade hon samtliga handlingar gällande lägenheten från HSB till Mäklaren, inklusive information om att hon inte hade gjort några inredningsval till lägenheten. Hon lämnade även sammanställning av "Mina inredningsval" i lägenheten; där framkom ingenting om golvvärme. Då hon vid val av tillval visste att hon inte skulle ha några tillval till lägenheten, tittade hon inte genom

HSB:s tillvalskatalog och var därmed inte medveten om att golvvärme kunde väljas som tillval. Vid försäljningen av hennes lägenhet fanns en annons av en lägenhet i samma fastighet via en annan mäklarbyrå ute på internet, i den annonsen angavs att det fanns golvvärme i badrummet. Hon vet inte om Mäklaren kopierade en del av den annonsen och därifrån fick information om golvvärme.

Den 9 februari 2018 erhöll hon brev från köparens advokat med begäran om prisavdrag om 120 000 kr då lägenheten inte överensstämde med objektsbeskrivningen utifrån att det inte fanns golvvärme i badrummet. Detta var första gången som hon blev varse om att det i objektbeskrivningen stod att det fanns golvvärme i badrummet. Köparens advokat skrev att köparen varit i kontakt med henne i maj 2017 och att hon då hänvisat köparen till att ta vidare ärendet på rättslig väg. Köparen kontaktade henne i maj 2017, men det var gällande betalning om 10 000 kr för att tillträdesdatumet flyttades fram med cirka en månad då bygget av fastigheten inte var klar; tilläggsavtal med nytt tillträdesdatum skrevs. Köparen hade innan brevet från advokaten inte kontaktat henne gällande golvvärme i bostaden.

I samband med begäran om prisavdrag skickade hon den 12 februari 2018 mejl till Mäklaren till e-postadressen som framkom på hans aktuella annonser på den fastighetsbyrå som han då jobbade på. Hon ställde frågan om varifrån han fått informationen om att det skulle finnas golvvärme i badrummet samt om köparen hade varit i kontakt med honom gällande detta. Hon har fram till dagens datum inte mottagit något svar på mejlet. Den 14 februari 2017 ringde hon Mäklaren på hans telefonnummer som framkom på hans aktuella annons på den fastighetsbyrå han då jobbade på. Mäklaren svarade och hon informerade honom om att hon skickat mejl till honom, varpå han svarade att han inte hade tittat på det. Hon fortsatte med att informera om att köparen begärt prisavdrag då det i annonsen angavs att det fanns golvvärme i badrummet och att hon därför ringde för information om varifrån han fått den informationen. Mäklaren uppgav då att han var på möte och bad att få återkomma. Han har fram till dagens datum inte återkommit till henne.

Den 19 mars 2018 skickade hon ett krav på skadestånd om 120 000 kr till Mäklaren utifrån att han lämnat felaktiga uppgifter i objektsbeskrivningen, vilket lett till begäran om prisavdrag från köparen med samma summa. Nytt krav skickades efter förlikning. Hon har fram till dagens datum inte fått något svar eller någon återkoppling från Mäklaren. Hon har fortfarande inte fått svar på varifrån uppgifterna om golvvärme kom ifrån eller anledningen till att Mäklaren skrev det i objektsbeskrivningen.

För att få en förståelse för situationen ringde hon, utöver till Mäklaren och till HSB, även till [mäklarfirmat] i [område x] som då hade flyttat till [område y]. Då Mäklaren hade slutat hos dem, bad hon om samtliga handlingar avseende hennes försäljning. De frågade om anledning och hon informerade om begäran om prisavdrag från köparen. Den 12 februari 2018 fick hon information från [mäklarfirmat] att det inte fanns några journaler i ärendet, men att de skulle skicka objektsbeskrivningen per e-post till henne, vilket de gjorde. Hon har aldrig mottagit Mäklarens journal över förmedlingsuppdraget eller annan dokumentation och har inte begärt det förrän den 12 februari 2018 då det första gången framkom att det saknades. Hon besökte även [mäklarfirmats] kontor och utöver överlåtelseavtal och objektbeskrivning fick hon även se HSB:s tillvalskatalog för fastigheten, inklusive lägenheten, samt inredningskatalog för lägenheten i original som fanns i akten.

Då hon inte hade bott i den sålda lägenheten täckte hennes hemförsäkring inte rättsskydd för ärendet. På grund av detta kunde hon inte riskera att ärendet skulle gå till domstol för prövning, då hon inte hade förutsättningar att kunna betala en sådan tvist. Då hennes juridiska kunskaper är knappa anlätade hon en jurist för hjälp i ärendet utifrån att hon inte ansåg att 120 000 kr var rimligt att betala för golvvärme i badrummet utifrån Mäklarens felaktiga objektsbeskrivning. Juristen rekommenderade förlikning och hon gick på hans rekommendation. I oktober 2018 blev förlikningen klar och hon tvingades betala 50 000 kr i prisavdrag på grund av avsaknaden av golvvärme i badrummet i lägenheten. Hennes totala kostnader för juristen blev 13 650 kr.

Efter att förlikningen var klar skickade hon ett krav om skadestånd till Mäklarens e-postadress som han hade då hon anlätade honom. Hon fick svar att adressen inte var i funktion. Samma datum skickade hon även krav om skadestånd till den e-postadress som hon mejlat honom till på [mäklarfirmat X] och fick till svar att Mäklaren slutat jobba där och hon hänvisades till hans privata e-postadress. Hon skickade krav om skadestånd till hans privata e-postadress den 18 november 2018. Hon har fram till dagens datum inte fått något svar på begärt skadestånd från Mäklaren.

Mäklaren har utifrån egna uppgifter lämnat felaktig information i objektsbeskrivningen, varpå hon har lidit skada om 63 650 kr och hon anser att han ska ställas till svars för detta. Dessutom anser hon att Mäklaren har brutit mot fastighetsmäklarlagen då han inte har förde anteckningar över sitt förmedlingsuppdrag samt att han inte har genomfört sitt uppdrag omsorgsfullt och iakttag god fastighetsmäklarsed, dels då han inte påtalade vikten av att gå igenom objektsbeskrivning och

gav henne möjlighet att göra detta i tid samt troligtvis inte lagt ut lägenheten på Hemnet som överenskommet.

## Mäklaren

### *Sammanfattande grunder*

Han bestrider att han genom att uppsåtligen eller av oaktsamhet åsidosätta sina skyldigheter enligt fastighetsmäklarlagen har orsakat NN en skada på sätt hon påstått. Det bestrids under alla förhållanden att den eventuella skadan uppgår till begärt belopp.

Under alla förhållanden gör han gällande att NN, genom att inte omsorgsfullt läsa igenom objektbeskrivningen och kontrollera riktigheten i lämnade uppgifter innan försäljningen, varit medvållande till den påstådda skadan i sådan grad att det är skäligt att ett eventuellt skadestånd jämkas till noll kr eller till det belopp som nämnden finner skäligt.

### *Bakgrund*

Han förmedlade försäljningen av bostadsrätten till lägenhet nr X med [adress] i [område x] på uppdrag av NN.

Han upprättade en objektbeskrivning av vilken det bland annat framgick att lägenheten bestod av ett (1) rum och hade en boarea om 34,5 kvm. Det kan vitsordas att det även angavs att det fanns golvvärme i lägenhetens badrum. Av objektbeskrivningen framgick vidare att utgångspriset var 1 795 000 kr.

Lägenheten såldes sedermera för 1 820 000 kr den 3 februari 2017 då köpekontraktet undertecknades av NN och köparen. I samband med att köpekontraktet skrevs under tog NN del av ovan nämnd objektbeskrivning samt bekräftade hon skriftligen att hon tagit del av och godkände beskrivningen.

### *Påstådda brister i det utförda mäklaruppdraget*

Som han uppfattat det gör NN gällande att han brutit mot sina skyldigheter som mäklare genom att

- a) felaktigt uppge i objektbeskrivningen att det fanns golvvärme i badrummet,
- b) inte för henne påtala vikten av att gå igenom objektbeskrivningen och ge henne möjlighet att göra det i tid innan försäljningen,
- c) inte föra anteckningar över sitt förmedlingsuppdrag, samt

d) troligtvis inte lägga ut lägenheten på Hemnet på överenskommet sätt.

Han vitsordar att uppgiften i objektbeskrivningen om att det fanns golvvärme i badrummet var felaktig. Enligt hans minnesbild fick han den uppgiften från det bolag som byggde fastigheten och från säljaren själv. Han gav NN möjlighet att läsa igenom objektbeskrivningen innan försäljningen ägde rum. Hon har också skriftligen bekräftat att hon tagit del av innehållet i objektbeskrivningen och riktigheten i dess innehåll. NN framförde enligt egen uppgift inte heller någon invändning mot innehållet i objektbeskrivningen.

Han hade rätt att förvänta sig att NN såsom varande en informationskälla noga läste igenom de uppgifter som förmedlades till köparen och granskade att de var korrekta. Även om hon inte hade bott i lägenheten kunde han förvänta sig att hon som första innehavare av lägenheten hade full kunskap om dess utförande.

NN har vidare gjort gällande att han inte för henne påtalade vikten av att gå igenom objektbeskrivningen och inte heller gett henne möjlighet att göra det i tid innan försäljningen. Dessa påståenden kan han inte vitsorda. Av det mejl av den 21 januari 2017 från honom som NN åberopat framgår det dessutom att hon fick information om tjänsten "Min försäljning" och att hon där bland annat kunde granska objektbeskrivningen. Han brukade alltid informera sina uppdragsgivare om nämnda tjänst och vikten av att läsa igenom objektbeskrivning och webbannons och godkänna dessa. Det är hans uppfattning att så även måste ha skett i detta fall samt att NN också måste ha godkänt webbannonsen. Hon hade under alla förhållanden möjlighet att göra detta. Innehållet i objektbeskrivningen har hon ostridigt godkänt senast i samband med att köpehandlingarna upprättades.

Det måste, även om detta enligt uppgift var första gången som NN sålde en lägenhet, vidare ha stått klart för henne att det var viktigt att noga läsa igenom alla köpehandlingar och kontrollera att uppgifterna i dessa var riktiga. Det gäller särskilt när hon som i detta fall uppmanades att skriftligen bekräfta att hon läst igenom och godkänt innehållet i objektbeskrivningen samt eftersom hon är den som står det köprättsliga ansvaret i förhållande till köparen.

Någon skadeståndsgrundande oaktsamhet eller uppsåt kan mot bakgrund av det ovanstående inte föreligga från hans sida med koppling till det NN anfört rörande objektbeskrivningen.

NN har vidare påstått att han inte förde anteckningar över sitt förmedlingsuppdrag och troligtvis inte lade ut lägenheten på Hemnet på överenskommet sätt. Han upprättade en akt och förvarade till försäljningen kopplade handlingar i denna akt. Han

minns inte om han förde några journalanteckningar i detta fall. Det brukar han dock göra. Det kan vitsordas att NN via honom accepterade ett annonserbudande från Hemnet. Det kan vara så att någon annons aldrig lades upp på Hemnet, vilket i så fall i och för sig besparade NN en kostnad för detta. Försäljningen av lägenheten annonserades under alla förhållanden på [mäklarföretagets] hemsida och kom till flera spekulanter kännedom och en budgivning kom att ske.

#### *Orsakssamband och påstådd skada*

NN har gjort gällande att han är skadeståndsskyldig gentemot henne med ett belopp om 63 500 kr. Den skadan har hon uppgett beror på den omständigheten att felaktig information lämnats i objektbeskrivningen. Någon skada till följd av de övriga påstådda bristerna har hon, som han uppfattat det, inte gjort gällande. För ordningens skull får han dock framföra att bolaget inte kan vitsorda att hon lidit någon skada till följd av dessa andra påstådda brister.

Beträffande de 50 000 kr som NN utgett till köparen får han framföra följande.

En av förutsättningarna för att NN alls ska kunna kräva honom på ersättning för det prisavdrag hon genom förlikningsavtalet betalade till köparen är att hon i förhållande till köparen var skyldig att acceptera ett prisavdrag. Det kan han inte vitsorda att hon var. Enligt NN:s egen uppgift reklamerade köparen felet rörande golvvärme först genom ett brev daterat 2 februari 2018. Eftersom tillträdet till lägenheten skedde i april 2017 och avsaknaden av golvvärme torde ha upptäckts av köparen i anslutning till tillträdet, borde köparen ha reklamerat felet långt tidigare än i februari 2018. Det har köparen gjort gällande att han gjort. Det har dock NN gjort gällande inte är fallet. Mot bakgrund av den sena reklamationen hade köparens möjlighet att begära prisavdrag förfallit och NN var inte skyldig att gå med på ett prisavdrag. Någon skyldighet att utge skadestånd motsvarande det prisavdrag som NN betalat till köparen föreligger därför inte.

Att NN har fått betala 50 000 kr i prisavdrag har dessutom inte inneburit någon skada för NN. Genom att utge prisavdraget har NN fått den köpeskilling som hon torde ha fått om någon felaktig uppgift inte hade förekommit i objektsbeskrivningen. Uppgiften om golvvärme i objektbeskrivningen kan till och med tänkas ha trissat upp budgivningen och därmed lett till att NN i slutänden, d.v.s. även om prisavdraget beaktas, erhållit en högre köpeskilling än hon annars hade fått. I detta sammanhang får det framhållas att några tillval inte hade installerats i hennes lägenhet.



Kostnaden om 13 650 kr kan det vitsordas att NN inte hade haft om innehållet i objektbeskrivningen hade varit korrekt i aktuellt avseende.

#### *Medvållande*

Under alla förhållanden gör han gällande att NN, genom att inte omsorgsfullt läsa igenom objektbeskrivningen och kontrollera riktigheten i lämnade uppgifter innan försäljningen, varit medvållande till den påstådda skadan i sådan grad att ett eventuellt skadestånd ska jämkas till noll kr eller till det belopp som nämnden finner skäligt.

#### *Nedsättning av provision*

Han gör gällande samma invändningar mot kravet på nedsättning av provision som mot kravet på skadestånd.

#### **NN har genmält:**

Mäklaren har framfört att han fick uppgiften om golvvärme från det bolag som byggde fastigheten och från henne själv.

De uppgifter som hon lämnade om lägenheten till Mäklaren var i skriftlig form. Hon lämnade hela tillvalskatalogen (HSB Brf XX Inredningsval - Tillval) i original till Mäklaren. I katalogen anges att golvvärme är ett tillval. Då hon fick se akten för ärendet den 20 december 2018 låg tillvalskatalogen i original fortfarande där. Enligt överenskommelse per e-post med YY på [mäklarfirmen] den 11-12 april 2019 hämtade hon tillvalskatalogen i original från [mäklarfirmen] den 15 april 2019. På sidan 31 i tillvalskatalogen framkommer det att golvvärme är ett tillval mot kostnad. Utöver detta lämnade hon en lista på sina inredningsval och HSB inredningsval, till Mäklaren, i handlingen framgår det tydligt att hon inte lagt till några tillval.

HSB var ansvariga för fastigheten och hon antar att det är HSB som Mäklaren syftar på då han uppger att han fick uppgifter om golvvärme från det bolag som byggde fastigheten. Hon kan inte tro att HSB skulle ha lämnat uppgifter om golvvärme till Mäklaren då detta inte fanns i lägenheten. När hon själv mejlade HSB på kvällen den 9 februari 2018 fick hon svar redan på morgonen den 12 februari om att golvvärme var ett tillval och att det inte fanns i lägenheten hon sålde, vilket påvisar att det var lätt och gick snabbt att få information om det fanns golvvärme eller inte i lägenheten.

Mäklaren framför att hon fick möjlighet att granska objektsbeskrivningen innan försäljningen ägde rum samt att hon skriftligen bekräftat att hon tog del av objektsbeskrivningen. Hon tog del av objektsbeskrivningen efter att köpekontraktet skrivits på och det var även då hon godkände objektsbeskrivningen. Mäklaren gick inte igenom den med henne varken innan eller under mötet som köpekontraktet skrevs under. Han skickade länken "Min försäljning", men påtalade aldrig vikten av att använda den. Då hon aldrig gick in på länken vet hon inte om objektsbeskrivningen fanns där.

Det har framkommit att Mäklaren inte minns om han fört journalanteckningar avseende uppdraget. Mäklaren har inte fört journaler i ärendet, vilket en mäklare ska. Det fanns inga journaler i akten som hon fick se under besök på [mäklarföretaget y] den 20 februari 2018 och den 12 februari fick hon information från YY på [mäklarföretaget] per telefon att det inte fanns några journaler i ärendet.

Mäklaren har också uppgett att det kan vara så att någon annons aldrig lades upp på Hemnet. Utifrån att det var ett krav från henne att, vid försäljning, annonsera lägenheten på Hemnet så träffade hon och Mäklaren en överenskommelse om att detta skulle göras. Hon fick pris på annonseringen och skulle, enligt Mäklaren, faktureras för kostnaden direkt av Hemnet, vilket hon accepterade. Hon påtalade att hennes krav var att lägenheten skulle annonseras på Hemnet och betalade för uppdraget i tron att denna överenskommelse hölls. Att hon besparats en kostnad för detta är inte enligt överenskommelsen med Mäklaren och om lägenheten hade annonserats på Hemnet hade den nått fler spekulanter, vilket hade kunnat bidra till bättre försäljningsmöjligheter.

Mäklaren har framfört att hon inte lidit någon skada till följd av de andra påståendena. Utöver ekonomisk skada har hon lidit skada utifrån att hela processen har orsakat enorm stress för henne. Att Mäklaren inte fört journal över uppdraget har medfört att hon inte haft insyn i hur försäljningen gått till, att hon tvingats lägga ner mycket tid på att själv ta reda på vad som hänt i ärendet, detta i sig har inneburit mycket stress för henne. Att Mäklaren inte annonserade lägenheten på Hemnet kan antas ha påverkat priset på lägenheten negativt då försäljningen inte nådde ut till alla köpare som letade boende via Hemnet.

Mäklaren har framfört att köparen borde ha reklamerat felet tidigare än vad han gjorde och köparens möjlighet att begära prisavdrag hade förfallit och hon inte var skyldig att gå med på prisavdrag. Att det skulle ha varit för sent för köparen att påtala fel i lägenheten utifrån objektsbeskrivning kan inte avgöras av en mäklare eller av en försäkringsjurist utan är något som skulle avgöras i domstol. Enligt 32 §

köplagen ska reklamationen göras inom skälig tid från köparen märkte felet men som längst inom två år. Hon rådgjorde med tre oberoende jurister i ärendet och alla tre rekommenderade en förlikning utifrån att det inte var säkert att hon skulle vinna i rätten.

Mäklaren gör också gällande att kostnaden för prisavdraget inte inneburit någon skada för henne. Att hon har fått betala 50 000 kr i prisavdrag har inneburit skada då hon tvingats ta lån till utgiften samt till juristkostnader. Det har även orsakat lidande i form av enorm stress utifrån de oförutsedda ekonomiska utgifter det medfört och utifrån hennes okunskaper om den juridiska processen samt processen med lägenhetsförsäljning.

Mäklaren menar även att uppgiften om golvvärme kan ha trissat upp budgivningen och därmed lett till att hon erhållit en högre köpeskillning än hon annars skulle ha fått. Lägenheten har uppenbart sålts till lägsta pris i huset, enligt vad som framkommer under sålda lägenheter på Hemnet. Det är därför inte troligt att golvvärme trissat upp priset och det kan inte förmodas att hon trots prisavdrag erhållit högre köpeskillning än vad hon annars skulle ha fått.

#### **Mäklaren har genmält:**

Han vidhåller det han tidigare framfört. I anledning av det NN nu anfört får följande kompletteringar och förtydliganden göras.

Han har tidigare framfört att det är hans minnesbild att han fick uppgiften om att det fanns golvvärme i lägenheten från NN och det bolag som byggde fastigheten. Det vidhåller han. Efter det att han gått igenom handlingarna i ärendet har han konstaterat att "det bolag som byggde fastigheten" bör ha varit HSB. Han kan inte vitsorda att han fick del av NN:s lista på inredningsval och dokumenten "HSB Inredningsval" respektive "Mina Inredningsval, brf XX Lgh nr: XX" som NN har åberopat. Däremot fick han del av HSB:s tillvalskatalog, av vilken det dock inte framgår vilka tillval som eventuellt gjorts av lägenhetsinnehavaren.

Han kan inte vitsorda att NN *ställde krav* på att lägenheten skulle annonseras på Hemnet.

När processen med att sälja lägenheten inleddes kom NN in på hans kontor. Hon informerade honom om att hon önskade sälja lägenheten "på ritning". Han gjorde en handlingsplan för hur de skulle nå NN:s mål gällande köpeskillningen. I denna ingick en marknadsföringsplan där tanken var att en annons skulle läggas upp på

Hemnet, dock under vissa förutsättningar som skulle avgöras och analyseras närmare ju längre marknadsföringsprocessen fortskred. Han var tydlig med att han i samråd med NN skulle upprätta en annons som sedan skulle godkännas av henne. Därefter skulle annonsen läggas upp på [mäklarföretagets] hemsida för att sedan publiceras på Hemnet i enlighet med marknadsföringsplanen och i enlighet med NNs önskemål om prissättning, tillträdesdatum, etc. samt efter en analys av konkurrerande objekt.

Han upprättade en annons och skickade den per mejl till NN för godkännande. Sedan annonsen legat uppe på [mäklarföretagets] hemsida i flera dagar, fullt synlig för såväl NN som spekulanter, lyckades han efter viss budgivning hitta en spekulant som uppfyllde NNs krav på köpeskilling och tillträdesdag. NN kom också att godkänna en försäljning till denne spekulant, vilket stod henne fritt att välja om hon ville göra eller inte.

Det kan inte vitsordas att en utebliven annonsering på Hemnet har lett till någon skada för NN. En annons har, som ovan nämnts, under alla förhållanden lagts ut på [mäklarföretagets] hemsida och har kommit till flera spekulanters kännedom. En budgivning kom också att ske.

NN har framfört att hon kände sig stressad med anledning av den uppkomna situationen och att det lett till skada för henne. Han ifrågasätter inte att NN kände sig stressad. Men för att få ersättning för psykiskt lidande, som det får förstås att NN gör gällande att hon lidit av, krävs det att skadan är medicinskt påvisbar. Han kan inte vitsorda att det föreligger en medicinskt påvisbar skada i aktuellt avseende.

Han vidhåller att NN:s köpare reklamerade felet i bostadsrätten för sent. Det är riktigt att 32 § köplagen är tillämpligt lagrum och att reklamation ska göras inom skälig tid efter det att köparen märkt eller borde ha märkt felet. Köparen borde i anslutning till tillträdet i april 2017 ha märkt att lägenheten saknade golvvärme. Att reklamera felet i februari 2018, det vill säga efter cirka tio månader, kan inte betraktas som en reklamation inom skälig tid (jfr NJA 2008 s. 1158 och Folke Grauers kommentar till detta avgörande i boken, Fastighetsköp, 2010 s. 156, vilka visserligen rör fastighetsköp men även är av intresse för bostadsrättsköp).

Vidare vidhåller han att det förhållandet att NN har fått betala 50 000 kr i prisavdrag inte i sig har inneburit någon skada för henne. Köparen av lägenheten har utgått ifrån att lägenheten hade golvvärme i badrummet. Köparen har senare begärt prisavdrag i anledning av felet. Således har felet lett till att lägenheten såldes till ett högre pris som NN sedan återbetalat genom att utge ett prisavdrag med 50 000 kr när bristen upptäckts. NN har genom att utge prisavdraget fått i vart fall

den köpeskilling som hon hade fått om någon felaktig uppgift inte förekommit i objektbeskrivningen. Inte heller kan det vitsordas att NN lidit någon i sig ersättningsbar skada i övrigt bortsett från kostnaden om 13 650 kr för juridisk hjälp, vilken kostnad NN inte hade haft om innehållet i objektbeskrivningen hade varit korrekt i aktuellt avseende. Ersättning härför ska dock endast åläggas honom om han bedöms vara skadeståndsskyldig i sig, vilket bestrids.

## UTREDNINGEN

Nämnden har tagit del av ett stort antal handlingar, bland annat köpekontrakt och objektsbeskrivningen. Objektsbeskrivningen är undertecknad av NN och dagtecknad den 3 februari 2017, det vill säga samma dag som köpekontraktet.

## 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.

### *Oaktsamhet*

En mäklare kan normalt vidarebefordra information från säljaren utan egen kontroll. Med andra ord: om säljaren lämnar en felaktig uppgift om objektet som mäklaren för in i objektsbeskrivningen, undgår mäklaren i regel ansvar. Även om uppgiften inte kommer från säljaren undgår mäklaren ofta ansvar, om mäklaren kan visa att säljaren har godkänt uppgiften.

Nämnden noterar att Mäklaren har varit påfallande svävande i sina besked om vem som lämnade uppgiften om golvvärme och om NN tog del av uppgiften före köpet.

Han har uppgett att "enligt hans minnesbild" fick han uppgiften om golvvärme från NN och bostadsproducenten, att bostadsproducenten "bör" ha varit HSB, att NN godkände objektsbeskrivningen "i samband med" (det vill säga inte nödvändigtvis före) köpekontraktets undertecknande och att han "måste" ha uppmanat NN att läsa igenom webbannonsen före publicering.

Sammantaget finner nämnden att Mäklaren inte har visat att uppgiften om golvvärme kom från NN eller att hon godkände uppgiften före köpet. Nämnden utgår därmed från att han agerade oaktsamt.

#### *Skada*

Som Mäklaren anmärkt innebär det i regel ingen skada att betala ett prisavdrag. Genom att betala prisavdrag får säljaren i regel den köpeskilling som han eller hon skulle ha fått, om någon felaktig uppgift aldrig hade lämnats. Då föreligger ingen skada och följaktligen heller ingen rätt till skadestånd. NN kan alltså inte få skadestånd för de 50 000 kr som hon betalade till köparen.

NN har däremot ådragit sig ombudskostnader som en direkt följd av Mäklarens oaktsamhet. För de kostnaderna bör hon få ersättning. Det yrkade beloppet i denna del, 13 650 kr, är ostridigt.

#### *Jämkning*

Någon grund för att jämka skadeståndet på grund av medvållande har inte framkommit.

#### *Nedsättning av provision m.m.*

Eftersom NN får ersättning för sina ombudskostnader har hon, enligt nämndens mening, fullt ut kompenserats för de brister i mäklartjänsten som hon gjort gällande som grund för sitt ersättningsanspråk. Någon nedsättning av provisionen är därför inte aktuell.

#### *Övrigt*

NN har även framfört synpunkter på utebliven annonsering på Hemnet samt påtalat brist i journalföring. Något yrkande har dock inte framställts i dessa delar och det är därför inget som nämnden prövar.

---

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.