

**Anmälare**

NN och YY

**Motpart**

Mäklaren

**Saken**

Nedsättning av provision

---

**BESLUT**

Mäklaren rekommenderas att betala 92 000 kr till NN och YY.

---

**YRKANDE M.M.**

NN och YY har yrkat att Mäklaren ska betala 92 000 kr.

Mäklaren har bestridit yrkandet.

**BAKGRUND**

Mäklaren har på uppdrag av NN och YY förmedlat bostadsrättslägenheten nr XX i Brf XX.

I ett avtalsförslag som Mäklaren presenterade för NN och YY den 22 januari 2018, men som aldrig kom att undertecknas av parterna, angavs bland annat följande.

”Ersättning för tjänsten utgår i form av Förmedlingsprovision som betalas av uppdragsgivaren med 1,25 % av köpeskillingen, 1 % extra vid köpeskillning överstigande 9 300 000 kr, inklusive moms”

I det uppdragsavtal som parterna slutligen undertecknade den 6 april 2018, och som hade upprättats av Mäklaren, angavs bland annat följande.

”Ersättning för tjänsten utgår i form av provision som betalas av uppdragsgivaren med 1,25% av köpeskillingen och vid köpeskillning överstigande 9 000 000 kr ytterligare 1% av köpeskillingen, inkl moms.”

Både i avtalsförslaget den 22 januari och i det undertecknade avtalet den 6 april angavs utgångspriset till 9 000 000 kr.

Bostadsrätten såldes för 9 200 000 kr och Mäklaren har fått 207 000 kr i provision (9 200 000 X 0,0225).

NN och YY har bland annat gjort gällande att de utgick från att den s.k. provisions-trappan i avtalet den 6 april hade samma brytpunkt som i avtalsförslaget den 22 januari och att Mäklaren borde ha informerat dem om att han hade ändrat brytpunkten.

## GRUNDER

### NN och YY

De anser att Mäklaren lurade dem vid signeringen av uppdragsavtalet. Han ändrade väsentliga delar i uppdragsavtalet (brytpunkten) från det att de första gången fick avtalet skickat som förslag och till det att de gick ner på hans kontor och undertecknade det. De blev inte informerade om den förändringen utan trodde att de signerade samma avtal som de tidigare fått på mejl. Vidare skapade Mäklaren en känsla av tidspress vid signeringen. Möjlighet att läsa igenom det reviderade avtalet gavs inte och han gav sken av att det var samma avtal som de diskuterat per mejl. Marknaden stod still under denna tidsperiod så det fanns ingen anledning att sänka brytpunkten av den anledningen. Agerandet känns medvetet oärligt och gör att de känner att Mäklaren missbrukade deras förtroende och att han bröt mot god fastighetsmäklarsed

Deras yrkande är att Mäklaren ska återbetala en procent av arvodet (92 000 kr). De anser att hans arvode borde bli i enlighet med det ursprungliga avtal som skickades dem och som de trodde att de signerade.

De anser också att den ersättningsmodell som Mäklaren använde bryter mot fastighetsmäklarlagens bestämmelser om att fastighetsmäklaren särskilt ska beakta uppdragsgivarens ekonomiska intressen, i och med att ett högre försäljningspris

kan ge ett lägre belopp till säljaren eftersom mäklarens arvode nästan dubblas så fort brytpunkten passerats. Det är en förvirrande modell som ger väldigt fel incitament. Den ledde också till ett oskäligt högt arvode, 207 000 kr för deras lägenhet som gick för 9 200 000 kr. Det är 2,25 procent av priset. Det är förvisso inte en reglerad marknad, men nivån känns orimlig om man tittar på praxis.

Den ursprungliga formuleringen skulle man dessutom kunna tolka att den extra procenten bara gällde för belopp över 9 300 000 kr. Det var så de läste det. Den tolkningen var också den som gjorde den stora skillnaden i detta fall.

## Mäklaren

### *Händelseförloppet*

Januari 2018: Han hade under lång tid haft kontakt med NN och YY gällande en försäljning av deras bostad. Den 22 januari bokades ett intagsmöte i deras bostad. NN och YY var tydliga med att de inte hade bestämt sig huruvida de skulle sälja nu eller vänta, men de bad att få se hur ett uppdragsavtal såg ut. Han mejlade sedan ett uppdragsavtal som inte var undertecknat av honom. NN och YY meddelade att de inte avsåg att i nuläget gå vidare med en försäljning.

April 2018: Den 3 april ringde NN och YY till honom och meddelade att de nu var beredda att förbereda en försäljning. De frågade hur marknaden var då det varit uppmärksammat i media att det hade blivit allt svårare att få bostäder sålda. Han bekräftade att det var nya tider nu och gjorde en ny bedömning över vad bostadens värde torde vara i dagens marknad. Han meddelade att prisfall på 10-15 procent inte var ovanliga jämfört med för några månader sedan. De kom överens om att han skulle ta fram ett nytt uppdragsavtal och att de skulle träffas på hans kontor för att gå igenom uppdragsavtalet samt planera försäljningen.

Den 6 april träffade han NN och YY på kontoret där de satte sig ner och läste igenom avtalet. Med tanke på att marknaden hade vikit kraftigt senaste månaderna så korrigerades brytpunkten för trappstegsmodellen från 9 300 000 kr till 9 000 000 kr, det vill säga 3,2 procent. Att notera är att 9 000 000 kr motsvarar 105 882 kr per kvadratmeter, vilket bör anses som en mycket hög prisnivå i den rådande marknaden. Efter att NN och YY hade läst igenom avtalet frågade han om de hade några frågor eller funderingar. Det hade de inte. Han klargjorde att uppdragsavtalet inte var förenat med ensamrätt och när som helst kunde sägas upp med tio dagars uppsägningstid.

Juni 2018: Den 20 juni visade han bostaden för en spekulant som direkt lade ett bud på 9 200 000 kr. Detta accepterades av NN och YY och överlåtelsehandlingar upprättades och undertecknades.

Den 21 juni mottog han ett telefonsamtal där säljarna för första gången tog upp det uppdragsavtal som föranlett deras anmälan.

#### *Frågeställningar och kommentarer*

Han har fått ställa sig en rad olika frågor huruvida han gjort fel eller inte. Han har dessutom tittat på lagtexter.

Hans mening är att en offert upphör i samband med att kunden har avböjt erbjudandet.

Hans mening är att det inte kan anses som oskäligt att förändra en offert vid ett annat tillfälle. Framförallt inte om andra omständigheter, såsom bostadsmarknaden, kraftigt påverkar uppdraget.

NN och YY menar att de kom till kontoret, satte sig ned, tittade på uppdragsavtalet, bläddrade bland sidorna men inte läste vad som stod. De menar vidare att de inte under någon gång från uppdragsavtalet ingående till undertecknandet av överlåtelsehandlingarna läste igenom uppdragsavtalet. Han bedömer NN och YY som fullt kompetenta och tillräkneliga för att förstå innebörden av att ingå avtal.

Han kan verkligen inte se att han gjort något fel i detta ärende. Tvärtom anser han att de villkor han gav NN och YY varit mycket generösa, för att inte tala om försäljningen som var helt fantastisk.

Det är klart att det är tråkigt när en säljare gör en förlust när de säljer sin bostad. Men det är inte mäklarens ansvar. När NN och YY gav honom kommentaren "du kan väl åtminstone betala tillbaka 56 000 kr så att vi inte går back", förstod han att champagne och tackkort skulle utebli. Han kan i alla fall gå vidare från denna affär med vetskapen att han gjorde ett hedervärt jobb.

#### **NN och YY har genmält:**

Mäklaren anför, som de uppfattar det, i huvudsak tre argument:

1. De tackade nej till offerten i januari.
2. Marknaden förändrades markant och negativt mellan januari och april.

3. Mäklaren gick igenom och informerade dem tydligt om innehållet i det nya avtalet som de skrev under i april.

De bestrider samtliga påståenden och vill komplettera med hur de uppfattade processen.

#### *Januari 2018*

De kontaktade Mäklaren och meddelade att de börjat fundera på försäljning/flytt. De hade inte haft kontakt med Mäklaren tidigare. YY fick barn den 12 december efter en komplicerad graviditet med sjukskrivning, så det är mycket osannolikt att de skulle haft ork att vara i kontakt med mäklare innan dess.

Efter besök i lägenheten skickade Mäklaren den 22 januari ett uppdragsavtal.

Den 29 januari pratade de med Mäklaren och informerade om att de gärna fotograferade och lade ut lägenheten under våren. De var inte medvetna om att avtalsförslaget hade en begränsad giltighetstid utan utgick från att det även skulle gälla framgent.

#### *Mars 2018*

I början av mars fördes en diskussion kring värdet av lägenheten per mejl; de behövde en skriftlig värdering som underlag till bank. De meddelade att de ville dra igång försäljningen när de kom hem från semester i april.

Den 28 mars befann de sig på en längre semester. Mäklaren kontaktade dem och berättade att han hade ett spekulantpar som ville titta på lägenheten snarast. Spekulanterna var från Tyskland och det var bråttom. De gick med på att visa lägenheten två dagar efter att de kommit då de inte hann ställa iordning och städa tidigare.

#### *April 2018*

Den 6 april skulle visning av lägenheten äga rum kl. 16. Strax innan kl. 16 gick YY in på Mäklarens kontor för att lämna nycklarna till lägenheten. Samtidigt bad Mäklaren henne att skriva på avtalet. Han informerade henne inte om några förändringar. Ingen diskussion eller kommentar gällande värdet på lägenheten, avtalets brytpunkt eller formulering kring arvode ägde rum. Han gick inte igenom avtalet och gav henne inte heller tillfälle att läsa igenom det då han strax skulle gå och möta spekulanterna. På grund av tidspressen och de stressiga omständigheterna skrev YY på utan att titta närmare. Dessutom hade avtalet lästs igenom av dem när

de fick det redan i januari så YY kände sig trygg med det. Eftersom NN inte var på plats fick YY med sig avtalet i väskan. De satt på ett café i samma hus i väntan på att visningen skulle äga rum. Mäklaren hade inte ett påskrivet avtal från båda parterna under visningen (De hade båda kopiorna). Mäklaren sa att han skulle komma förbi caféet efter visningen omkring kl. 17 och lämna tillbaka nycklarna. De vill understryka att endast YY var på Mäklarens kontor den 6 april och skrev på ett avtal innan visning, inte båda säljarna så som Mäklaren påstår. YY hade inte fullmakt från NN.

Den 16 april fick de påminna Mäklaren om att dra igång praktiska moment kring förberedande försäljning. Spekulanterna från visningen den 6 april hade inte hörts av.

Fotografering ägde rum den 15 maj och lägenheten läggs upp på mäklarföretagets hemsida den 23 maj. Lägenheten annonseras aldrig externt.

#### *Juni 2018*

Lägenheten såldes i juni. De insåg plötsligt att de inte visste exakt vad Mäklarens arvode skulle bli givet den luddiga formuleringen i avtalsförslaget. Ännu mer förvånade blev de när de tittade på det undertecknade avtalet och såg att brytpunkten var annorlunda än vad de hela tiden trott.

#### *Kommentarer*

Mäklaren menar att de kontaktade honom per telefon den 3 april och meddelade att de ville sälja lägenheten. Men den 3 april befann de sig på Mauritius och var på väg att flyga hem till Sverige. De vill påstå att Mäklaren inte korrekt angett hur processen gick till.

Givet att Mäklaren kontaktade dem och meddelade att han hade en spekulant på lägenheten gick de med på detta utan att ett avtal var påskrivet. De hade ju då redan sett avtalsförslaget och antog att det var det som gällde. Mäklarens agerande visar dessutom att han inte ansåg att de tackat nej till offerten eftersom han aktivt letade spekulanter.

Mäklaren påstår att de förde en diskussion om marknaden och att priserna på bostäder hade fallit under våren. Den enda diskussion som fördes var att de bad Mäklaren om en skriftlig värdering (samt att de ville ta upp tråden igen efter semestern). Mäklaren tvekade inte att i ett andra utkast värdera bostaden till 9 100 000 SEK +/- 200 000. Han nämnde inte då ett ändrat marknadsvärde. De tog detta för Mäklarens faktiska uppskattning, vilket var helt i linje med det avtalsförslag som

skickades i januari, där en extra ersättning skulle ges om Mäklaren nådde det övre spannet av sin värdering.

De följde själva under tiden försäljningsstatistik för området och det skedde inga nämnvärda förändringar.

I båda versionerna av avtalet är samma utgångspris angivet, vilket i deras mening tyder på att Mäklaren inte egentligen ansåg att marknaden förändrades mellan januari och april 2018.

Mäklaren påstår att han tillsammans med dem läste igenom avtalet på sitt kontor den 6 april. Han menar att han där gick igenom vad som hänt på marknaden samt den nya brytpunkten. Detta skedde alltså inte, vilket är den främsta anledningen till deras anmälan. De anser att Mäklaren i sitt mejl den 5 juli 2018 höll med dem om att han ändrade i avtalet utan att meddela dem muntligen och att han ansåg sig vara i sin fulla rätt att göra det. I hans skriftliga svar till FRN i januari 2019 beskrev han en helt annan process som gör att hans trovärdighet kan ifrågasättas.

Vidare finner de det anmärkningsvärt att inte bara brytpunkten för arvodet ändrades utan även formuleringen. En mäklare som varit verksam på marknaden i många år och förmodligen skriver många avtalsförslag i veckan kan antas ha en standardformulering för själva arvodet. Ändå kan den första formuleringen misstolkas då den grammatiska syftningen inte är helt självklar. Att lura sin kund genom medvetet förvillande formulering är inte tillåtet. I det andra avtalet är meningen mycket mer tydlig och lämnar inte utrymme för feltolkning. Men denna ändring informerades de inte heller om. Att en så erfaren mäklare skriver en så otydlig formulering som han sedan ändrar skulle även det kunna ses som ett systematiskt bedrägeri.

Slutligen anser de att det är i linje med bedrägligt beteende att utgångspriset inte förändrades mellan de två avtalen. I båda fallen är det 9 000 000 kr. I andra fallet skulle alltså utgångspriset vara detsamma som brytpunkten för Mäklarens bonus. Detta talar för att Mäklaren endast ändrade en liten detalj i förhoppning att det inte skulle märkas vid en påskyndad signering. Att sätta utgångspris till samma som nivån för brytpunkten är så anmärkningsvärt att de tycker att det tydligt talar för att Mäklaren inte satte sig ner och gick igenom avtalet med dem så som han påstår.

Till sist: kommentaren om att de gick back på försäljningen med 57 000 kr är inte relevant, anser de. YY sa så till Mäklaren för att understryka hur osannolikt det var att de skulle skrivit på en offert med en brytpunkt på 9 000 000 kr. Eftersom de

inte alls hade bråttom att sälja fanns ingen som helst anledning att acceptera ett pris som gjorde att de gick med förlust.

#### **Mäklaren har genmält:**

Han hade inte aktivt letat eller arbetat med försäljningen av bostaden innan uppdragsavtalet signerades. Han har kontor i samma hus som bostaden ligger i och får därav automatiskt kontakt med intressenter av denna typ av bostad i princip varje vecka. I detta fall ställdes frågan till NN och YY huruvida de ville göra det möjligt för dessa spekulanter att titta på bostaden. Detta följdes av att det överenskoms att han skulle ta fram ett nytt uppdragsavtal som de hade möjlighet att läsa igenom och signera i lugn och ro. Att NN och YY valde att komma ner till kontoret precis innan visningen för att signera avtalet får stå för dem. Kontoret ligger 20 meter från bostaden och är öppet kl. 9-18 varje vardag.

Han gjorde en bra bedömning av värdet på bostaden. Men det kan inte ha undgått någon att det var stora prisfall på bomarknaden under rådande tidsperiod.

Hans mejl den 5 juli ska ses som ett tecken på att han tog NN:s och YY:s klagomål på stort allvar och att han ville med ett tydligt och informativt brev förklara sin tolkning på ett respektfullt och ödmjukt sätt. Det ska inte på något sätt tolkas som att han accepterade NN:s och YY:s ståndpunkt. Hans tydliga ståndpunkt är att parts underlåtenhet att läsa igenom ingångna avtal inte lastas annan part.

Då ett nytt uppdragsavtal skulle tas fram, med nya villkor och nya datum, så skapades ett nytt uppdragsavtal. Mycket av texten i uppdragsavtalet är standard, men sektionen gällande arvode fylls i manuellt vid varje nytt uppdragsavtal. Därav kan texten se lite olika ut i olika avtal.

Han och säljarna var överens om att utgångspriset skulle vara 9 000 000 kr. Att ändra detta skulle innebära en annan överenskommelse, vilket inte var fallet.

Att så kompetenta och noggranna personer som säljarna inte skulle ha läst igenom avtalet innan undertecknandet förefaller högst osannolikt. Även om man väljer att inte läsa igenom ett så betydande avtal ska man inte i efterhand kunna lasta annan part för detta.

Han var tillgänglig på kontoret som ligger i porten bredvid bostaden hela tiden, men även på telefon. NN och YY gavs möjlighet att ta del av uppdragsavtalet vid undertecknandet, men även efter. Hade det funnit oklarheter eller villkor som NN och YY inte ansåg vara acceptabla, hade det funnits alla möjligheter att få kompletterande information eller att säga upp uppdraget när som helst med tio dagars



uppsägningstid. Detta gjorde inte NN och YY utan uppdraget löpte på under flera månader.

### **NN och YY har genmält:**

För att sammanfatta ärendet ur deras perspektiv så är de och Mäklaren överens om att ett avtal skrevs på den 6 april 2018 utan att de läste igenom avtalet.

De läste inte igenom den papperskopia av avtalet som de skrev på i tron att det var samma version de tidigare fått på mejl. De anser sig lurade av Mäklaren och menar att han medvetet agerade med syfte att lura dem.

Mäklaren påstår att han den 6 april noggrant gick igenom avtalet och att det gavs möjlighet att läsa avtalet i lugn och ro.

De bifogar två vittnesattester. Den första från ZZ, ägare av [café], som bevitnade när NN skrev på avtalet inne på hans café under tiden som Mäklaren visade lägenheten för spekulanter, det vill säga på eftermiddagen 6 april. Den andra från MM, kollega till NN, som kan vittna om att NN befann sig på [företags] kontor hela dagen den 6 april och därav omöjlig kan ha befunnit sig på Mäklarens kontor för att i lugn och ro gå igenom avtalet, så som Mäklaren påstår.

Mäklarens versioner går isär om hur avtalet skrevs på: I blindo, i lugn och ro under lunchen på hans kontor eller precis innan visning på eftermiddagen. Vittnesattesten från hans kollega är dessutom otydlig i frågan om det var en eller två säljare som skrev på avtalet i lugn och ro under lunchen.

De hade kommit hem från en längre resa på Mauritius två dagar innan undertecknandet och hade därför inte prioriterat att diskutera visningen med Mäklaren. Att Mäklaren ringde och bad YY komma ner med nycklarna precis innan visningen ansåg de inte konstigt. Däremot var de oförberedda på att skriva avtal i all hast samtidigt då inget hade nämnts om det innan.

De bifogar mäklarjournalen som upprättades i samband med försäljningen av lägenheten. Att döma av den skrevs uppdragsavtal först 23 maj. Detta anser de visar på att Mäklaren inte tog processen seriöst och inte med trovärdighet kan ange detaljerna kring vad som skedde den 6 april. Vidare visar den att en energideklaration inhämtades den 5 mars vilket skulle kunna indikera att Mäklaren aktivt jobbade med uppdraget tidigare än han säger.

**Mäklaren har genmält:**

Han menar att det inte har betydelse om NN och YY har fikat, om de varit på jobbet under dagen eller inte när de signerade uppdragsavtalet. De kan inte säga att de inte har ansvar för vad de undertecknade för att de satt vid ett café och drack vin och åt cannelloni (syftar på en uppgift i en ingiven men i beslutet ej refererad vittnesattest, nämndens anmärkning). Så länge NN och YY inte hävdar att de druckit för mycket vin och inte var vid sina sinnens fulla bruk så menar han att saken är glasklar, det vill säga att formalia kring hur ett uppdrag skall upprättas enligt 9 § fastighetsmäklarlagen – skriftligt och undertecknat av båda parter – samt att han inte hävdar andra villkor än de som framställs i uppdragsavtalet. Det är tveklöst att samtliga parter har signerat avtalet och då är det det som gäller. Om han skulle gå köpa en bil, teckna ett mobilabonnemang eller boka en resa så ändras priser, erbjudanden och andra förutsättningar över tid, men det är inte förrän ett avtal har träffats som förutsättningarna gäller. Det åligger honom som mäklare (säljare av en produkt) att presentera förutsättningarna på ett tydligt sätt och enligt lag (skriftligt) om vad som skall gälla, samtidigt som det är kundens ansvar att förstå vad avtalet de ingår innebär. Sedan hade NN och YY alla möjligheter att säga upp avtalet när de önskat, men de påtalade inte något förrän dagen efter lägenheten såldes.

Avslutningsvis vill han påpeka hur denna replikväxling visar hur noggranna och kunliga NN och YY är. Det råder inga tvivel om att de förstått vad de undertecknade och att de förstår att undertecknade avtal gäller.

**UTREDNINGEN**

Nämnden har tagit del av diverse handlingar, bland annat uppdragsavtalet den 6 april 2018, förslaget till uppdragsavtal den 22 januari 2018, två värderingar av bostadsrätten utförda av Mäklaren samt mäklarjournalen. Båda parter har gett in och hänvisat till korrespondens dem emellan.

Innehållet i uppdragsavtalet och förslaget till uppdragsavtal har refererats ovan under rubriken "Bakgrund".

I ett mejl den 5 juli 2018 skrev Mäklaren bland annat följande till NN och YY:

"[Min advokat] menar att det inte är felaktigt att ändra förutsättningar i ett uppdragsavtal, speciellt då det gått flera månader emellan dem. Det faktum att ni både inte läste genom uppdragsavtalet innan underskrift kan ej heller lastas mig som mäklare.

Att meddela någon skriftligen bör anses som ett mycket tydligt sätt att överföra information.”

I två skriftliga värderingsutlåtanden, båda daterade den 5 mars 2018, värderade Mäklaren lägenheten till 9 000 000 kr, +/- 200 000 kr, respektive till 9 100 000 kr, +/- 200 000 kr.

I ett mejl den 5 mars 2018 skrev YY bland annat följande till Mäklaren.

”Tack så jätte mycket för [värderingen]. Undrar om du skulle känna dig bekväm med att sätta en värdering på 9,05 istället? Det var det vi köpte lägenheten för och då skulle vi inte behöva öka vår belåningsgrad över 50% och därmed få bättre ränta. Självklart förstår jag om du inte kan.”

I uppdragsavtalet den 6 april 2018 angavs utgångspriset till 9 000 000 kr. Så även i förslaget till uppdragsavtal den 22 januari 2018.

Mäklaren har gett in en vittnesattest från en kollega. Även NN och YY har gett in vittnesattester.

## NÄMNDENS BEDÖMNING

### *Inledande anmärkningar*

Nämnden konstaterar inledningsvis att Mäklaren anvisade spekulanter – det tyska paret – till NN och YY vid en tidpunkt då det inte fanns något skriftligt, undertecknat uppdragsavtal. Antingen får man se det som att det inte fanns något uppdragsavtal alls vid den tidpunkten, eller som att det fanns ett muntligt uppdragsavtal. Om det inte fanns något uppdrag alls hade arbetet med anvisningen utgjort ett brott mot god fastighetsmäklarsed, och civilrättsligt hade anvisningen inte kunnat medföra någon rätt till provision om det tyska paret hade blivit köpare. Om det fanns ett muntligt uppdragsavtal bröt Mäklaren också mot god fastighetsmäklarsed – ett uppdragsavtal ska enligt 9 § fastighetsmäklarlagen ingås skriftligen och undertecknas av parterna – men ett muntligt uppdragsavtal är civilrättsligt giltigt, det vill säga det kan ändå medföra rätt till provision.

Nämnden nämner detta i första hand för parternas kännedom. Det har dock en viss betydelse för tvisten, se vidare nedan.

*Borde Mäklaren ha informerat om ändringen av brytpunkten?*

Det är utrett att Mäklaren översände ett förslag till uppdragsavtal till NN och YY den 22 januari 2018 och att avtalsförslaget innehöll en s.k. provisionstrappa med 9 300 000 kr som brytpunkt. Det är också utrett att uppdragsavtalet den 6 april 2018, det som kom att undertecknas, var identiskt med det tidigare utsända förslaget med undantag för att brytpunkten nu var angiven till 9 000 000 kr samt att provisionsklausulen hade en något annorlunda utformning.

Det är ostridigt att Mäklaren inte påpekade för NN och YY att brytpunkten i avtalet den 6 april 2018 var ändrad. Frågan är om han borde ha gjort det.

Något generellt krav på att en mäklare måste påpeka att han eller hon har gjort en ändring jämfört med ett tidigare utsänt avtalsförslag kan inte uppställas, utan saken får bedömas från fall till fall. I detta fall anser nämnden att Mäklaren borde ha påpekat ändringen. Skälen till det är följande.

Avtalet den 6 april kunde i viss mån ses som en bekräftelse på en redan tidigare ingången och pågående avtalsrelation; som påpekats ovan hade ju Mäklaren använt spekulanter i tiden mellan den 22 januari och den 6 april, vilket innebär att åtminstone han själv, och rimligen även NN och YY, måste ha ansett att han hade någon form av uppdrag. Mäklaren vidtog även andra åtgärder för NN och YY:s räkning under den aktuella tidsperioden. I mäklarjournalen, som i och för sig innehåller flera uppenbart felaktiga datum, angavs att energideklaration togs fram redan i början av mars 2018. Mäklaren värderade också lägenheten i början av mars 2018 på uppdrag av NN och YY. Att det i någon mening fanns en pågående avtalsrelation – i varje fall en relation och en pågående diskussion – mellan parterna talar för att Mäklaren borde ha påtalat ändringen.

Det är inte heller visat att Mäklaren uppgav för NN och YY att marknaden hade gått ned och att de därmed borde ha insett att förutsättningarna för ett förmedlingsuppdrag hade förändrats. Snarare hade de fog för att tro att det *inte* hade skett någon sådan förändring: i båda avtalshandlingarna angavs ju utgångspriset till 9 000 000 kr och den 5 mars 2018 värderade Mäklaren bostadsrätten till 9 000 000 kr respektive 9 100 000 kr, låt vara att beloppet i den sistnämnda värderingen tycks ha tillkommit efter önskemål från NN och YY.

Sammanfattningsvis var omständigheterna sådana att NN och YY hade fog för att utgå från att brytpunkten skulle vara oförändrad. Mäklaren borde därför ha fäst NN:s och YY:s uppmärksamhet på ändringen av brytpunkten. Genom att inte göra

det åsidosatte han sina skyldigheter enligt 24 § fastighetsmäklarlagen. Åsidosättandet kan inte ses som ringa och provisionen bör därför sättas ned.

Nedsättning bör ske så att provisionen motsvarar ett provisionsavtal med brytpunkten 9 300 000 kr, allt annat lika. Det innebär att NN:s och YY:s yrkande ska bifallas fullt ut.

#### *Övrigt*

Eftersom NN:s och YY:s yrkande har bifallits redan på den grunden att Mäklaren borde ha informerat dem om ändringen av brytpunkten, behöver nämnden inte ta ställning till övriga grunder. Nämnden vill ändå påpeka följande.

Det normala är att en s.k. provisionstrappa endast har effekt på det belopp som överstiger en viss brytpunkt. Den konstruktion som valts i detta fall, att trappan efter brytpunkten har effekt redan från första kronan, måste vara extremt ovanlig. Nämnden har inte tidigare stött på eller ens hört talas om en sådan konstruktion. Om ett avtalsvillkor avviker från det normala, ställs extra höga krav på klarhet för att det ska anses utgöra avtalsinnehåll, jfr rättsfallet NJA 2012 s. 597 (p. 19). Av uppdragsavtalet gick visserligen att utläsa att provisionen skulle uppgå till 2,5 procent från första kronan om köpeskillingen översteg 9 000 000 kr, men avtalstexten är inte helt tydlig på denna punkt. I ett sådant fall kan det finnas skäl att åsidosätta avtalets ordalydelse för en tolkning som ligger i linje med hur provisionstrappor normalt är konstruerade.

Vidare: Enligt 8 § 2 st. fastighetsmäklarlagen ska en mäklare särskilt beakta sin uppdragsgivares ekonomiska intressen. Av det skälet är det olämpligt och förmodligen inte tillåtet med en ersättningsmodell som ger, eller kan ge, mäklaren incitament att motverka dessa intressen, jfr SOU 2008:6 s. 239. I detta fall skulle provisionen uppgå till 1,5 procent vid alla köpeskillningar upp till 9 000 000 kr. Vid alla köpeskillningar över det beloppet skulle provisionen i stället uppgå till 2,5 procent. Det innebär att det uppstod en intressekonflikt mellan säljare och mäklare vid en köpeskillning kring brytpunkten. Exempelvis blev betydligt mer lönsamt för Mäklaren med en köpeskillning om 9 075 000 kr jämfört med en köpeskillning om 9 000 000 kr. För NN och YY blev förhållandet däremot det omvända – den högre köpeskillningen hade paradoxalt nog medfört en lägre nettovinst.

På förekommen anledning påminner nämnden också om att en fastighetsmäklare som helt eller delvis avvisar ett ersättningskrav från en konsument är skyldig att lämna en hänvisning till FRN. Informationen ska vara klar och begriplig, innehålla tvistlösningsnämndens webbadress och postadress samt ges i en handling eller i

någon annan läsbar och varaktig form. Mäklaren ska även informera konsumenten om huruvida mäklaren avser att medverka vid tvistlösningsförfarandet. Det nu angivna framgår av 11 § lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.

---

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.