

Anmälare

NN

Motpart

Mäklaren

Saken

Nedsättning av provision

BESLUT

Mäklaren rekommenderas att betala 8 000 kr till NN.

YRKANDE M.M.

NN har yrkat att Mäklaren ska betala 20 000 kr.

Mäklaren har bestridit yrkandet.

BAKGRUND

Fastighetsmäklaren Mäklaren har förmedlat NN:s bostadsrättslägenhet i [område]. För sitt arbete fick Mäklaren en provision om 60 000 kr.

NN har gjort gällande att Mäklaren i olika avseenden åsidosatte sina skyldigheter mot honom och att provisionen därför ska sättas ned.

GRUNDER

NN

Planritning

När Mäklaren lade ut hans bostad på Hemnet såg han att planritning saknades. Han kontaktade henne omedelbart och fick höra att hon hade beställt en sådan. Han påminde henne en dag eller två senare och fick då frågan om han hade fått någon planritning när han köpte lägenheten. Han kontaktade [mäklarfirmen] som lyckades gräva fram en planritning, men den var gammal och man såg t.ex. inte några vitvaror eller deras placering. Uteplatsens storlek hade heller inte uppdaterats då den hade byggts ut. Annonsen hade legat ute fem dagar när denna planritning lades ut.

I [mäklarfirmen] "Steg för steg-folder till en lyckad försäljning" anges i punkten 4 att "planritning och redigering" ingår i arvudet.

Mäklaren har inte fullföljt sin del avtalet. Han kan dessutom inte utesluta att han lidit ekonomisk skada på grund av att intressenter valt att inte gå på visning och i förlängningen delta i budgivningen när en så central del som planritningen inte var tillgänglig.

Omvisning

De beslutade att en omvisning skulle genomföras, och Mäklaren föreslog en onsdag. Fem dagar innan planerad omvisning återkom Mäklaren och sa att de skulle byta till söndag, nio dagar bort, då det visat sig bättre. På tisdagen gick han in på Hemnet och såg att visningen på onsdag låg kvar (nästa dag alltså). Han återkoppade direkt till Mäklaren.

Mäklaren utförde inte sin del av avtalet som man kunde förvänta sig. Som säljare kan han dessutom inte utesluta att han lidit ekonomisk skada på grund av att intressenter fallit bort då ändringen gjordes dagen innan den inställda visningen.

Budförfarandet

Två bud kom in under ordinarie söndags- och måndagsvisning. Sedan hölls en privatvisning för ytterligare en intressent.

Mäklaren inledde en diskussion om priset med spekulanten. Hon återkom med spekulantens bud till honom och tyckte att han skulle acceptera budet, då det enligt Mäklaren var fantastiskt bra. Han sa att han önskade att kontakt togs med de

övriga två aktiva budgivarna innan han tog slutgiltig ställning. En av dem stannade då i budgivningen, den andra kunde inte nås.

Samma kväll fick han ett sms från Mäklaren där hon hade klippt in ett sms från sin kollega och som hade följande innehåll:

”Hej [Mäklaren],

Hur gick det på visningen? Om din säljare tackar nej vill jag gärna ha din kund. Min säljare skulle [bli] mer än glad. Men jag förstår om du vill ha budgivaren själv och vill sälja ett annat objekt till hen.”

Han kan inte tolka detta på annat sätt än att Mäklaren försökte pressa honom att ta budet, annars skulle hon pusha intressenten till andra objekt. Han kan förstå att en intressent tittar på annat, men att hans mäklare ska vara initiativtagare till det ställer han sig frågande till. Bemötandet upprepades sedan igen över telefon några dagar senare.

Sammanfattning

Grunden för hans yrkande är de tre punkter han beskrivit, där han anser att Mäklaren inte fullföljt sina åtaganden och därmed anser han att värdet av mäklartjänsten har minskat med 20 000 kr. Mäklararvodet uppgick till 60 000 kr.

Mäklaren

Hon bestrider att hon agerat på något sätt som står i strid med vare sig avtalet eller fastighetsmäklarlagen (FML). Följaktligen bestrider hon också att arvodet ska sättas ned.

Planritningen

Det finns inte något lagstadgat krav på att en objektsbeskrivning ska innehålla en planritning, se 18 § FML. Följaktligen har hon inte agerat i strid med FML genom att lägga upp planritningen senare än vid tillfället då annonsen publicerades.

Att lägga upp planritningen senare än vid tidpunkten för publicering av annonsen har inte heller inneburit något avtalsbrott i förhållande till NN. Under alla förhållanden har det inte resulterat i någon ekonomisk skada på det sätt som NN gör gällande.

Innan hon lägger ut en bostad som en s.k. ”kommande försäljning”, alternativt när hon lägger ut en bostad som är till salu, bereds säljaren alltid tillfälle att yttra sig

över annonsen. Det gjordes inget undantag i NN:s fall. När säljaren bereds tillfälle att yttra sig får denne begära ändringar och kompletteringar. I detta fall skickade hon över annonsen till NN. Annonsen innehöll inte någon planritning och NN godkände den. Hon hade beställt en planritning men den hade inte kommit innan annonsen lades ut. Det ska nämnas att det i regel är säljaren eller föreningen som brukar tillhandahålla en planritning. I detta fall hade varken säljaren eller föreningen kunnat tillhandahålla någon planritning. Det var också anledningen till att det dröjde innan planritningen publicerades tillsammans med annonsen. NN var medveten om det.

Eftersom NN hade bråttom med att få ut annonsen så godkände han den utformning som den initialt hade, det vill säga utan planritning. Han bad henne senare att komplettera annonsen med en planritning. I syfte att skynda på processen kontaktade hon [mäklarfirmen] det vill säga den mäklarfirma som förmedlade lägenheten till NN, för att se om de hade planritningen i sitt arkiv. [Mäklarfirmen] meddelade att de hade bytt system och därför inte kunde få fram den efterfrågade planritningen. Hon tog sig till Stadshuset för att leta fram planritningen, men fann den inte där heller. På något sätt lyckades NN själv få tag i planritningen från någon på [mäklarfirmen]. Han vidarebefordrade planritningen till henne och hon lade upp den omgående. Annonsen låg uppe fyra dagar utan planritning, inte fem.

Som nämnts ovan så bestrids att avsaknaden av planritning har inneburit något avtalsbrott i förhållande till NN. Grunden för bestridandet är dels det som framförts ovan och dels vad som framgår av avtalet. Av avtalet framgår att planritningen "ingår i arvodet". Det innebär inte att planritningen måste eller ska finnas i objektbeskrivningen. Det innebär att hon inte tar extra betalt för att beställa den om nödvändigt. Under alla förhållanden har en planritning tillhandahållits. Det bestrids därför att avsaknaden av planritning i fyra dagar skulle haft någon som helst inverkan på slutpriset. I vart fall är inte hon ansvarig för den påstådda förlusten. Slutligen ska det noteras att NN uppgav att han förväntade sig ett slutpris på 2 800 000 – 2 900 000 kr. Objektet såldes för 2 850 000 kr.

Omvisning

Det är korrekt att de efter ordinarie visning kom fram till att hålla i en omvisning. Det är också riktigt att hon initialt rekommenderade att de skulle hålla omvisningen på onsdagen veckan efter ordinarie visning då de inte nådde önskad nivå. Efter att ha konsulterat sina kollegor kom hon fram till att det vore lämpligare med en söndagsvisning, vilket hon talade om för NN. Skälet till det var att det är mer fördelaktigt med en visning där det kommer många spekulanter än att ha en visning med

färre spekulanter, vilket de skulle uppnå om de flyttade omvisningsdagen till söndag. Detta godkände NN. Av strategiska skäl valde hon att ta bort onsdagsvisningstiden så sent som möjligt. Detta skedde i samförstånd med NN. Hon var dock aldrig orolig för att detta skulle innebära något problem eftersom hon redan hade en dialog med spekulanterna och hade informerat dem om att omvisningen skulle hållas på söndagen. Spekulanterna uppskattade detta eftersom de var stressade över att inte hinna till onsdagsvisningen. Det var dessutom en av dessa spekulanter som i slutändan köpte bostaden. För NN:s skull valde hon ändå att åka till objektet på onsdagen för att säkerställa att inga andra spekulanter skulle dyka upp. Ingen dök upp på onsdagen.

Budförfarandet

Dagens marknad är mer försiktig än tidigare, samtidigt som konkurrensen om köparna är betydligt större. Att hon vidarebefordrade sms:et från kollegan var enbart av omsorg och för att upplysa NN om att de kunde bli av med en väldigt stark budgivare eftersom alla i deras system har tillgång till alla spekulanter. Enligt FML har hon en omsorgsplikt och rådgivningsplikt gentemot såväl köpare som säljare. I detta fall ville hon förmedla till NN att det aktuella budet var ett väldigt bra bud och som låg inom ramen för det pris som NN själv förväntade sig att få objektet sålt för. Vidare ska det noteras att de övriga budgivarna inte var villiga att höja sina bud ytterligare. En annan omständighet som talar för att det aktuella budet var väldigt bra var att en liknande bostad i området – som inte var en bottenvåningsbostad – såldes för 2 750 000 kr, det vill säga 100 000 kr mindre än NN:s bostad.

Vad beträffar NN:s skrivning ”jag kan förstå att köparen tittar på annat, men att min mäklare ska vara initiativtagare till det ställer jag mig frågande till” vill hon framföra följande.

Det är otroligt missvisande att hon skulle vara initiativtagare till att hänvisa spekulanten till ett annat objekt. Hon har aldrig sagt till NN att hon kommer att försöka sälja en annan bostad till spekulanten. Som hon framfört så är konkurrensen om spekulanter väldigt hög och alla har tillgång till spekulanterna i systemet och det är inte alls ovanligt att en person lägger bud på fler än en bostad. Hon har tidigare påtalat för honom att hon inte skickar kunder till nya objekt förrän en affär är avslutad. Det betyder inte att hennes kollegor inte har tillgång till spekulanterna. Sms:et skickades endast av respekt kollegor emellan. I detta fall kom köparen från en annan affär som hon hade avslutat.

Hon har i övrigt inget att kommentera i denna del då det är förvrängt och missvisande. Det faller på sin egen orimlighet att hon skulle förmå sin huvudman att acceptera ett bud som inte är marknadsmässigt. Hon ska överhuvudtaget inte förmå sin huvudman att göra något denne inte vill. Faktum är att hon arbetar hårt för att ha höga slutpriser.

Avslutande ord

Med hänvisning till vad som framförts ovan hoppas hon att FRN förstår att hon inte på något sätt har agerat i strid med FML eller i avtalet mellan [mäklar företag] och NN. Det ska också framhållas att NN inte under något skede i säljprocessen uttryckte något missnöje med henne eller hennes chefer. NN:s kritik kom inte till hennes kännedom förrän dagen efter tillträdet då han begärde reduktion av arvodet. Det ska också framhållas att ensamrätten för uppdraget skulle löpa ut två veckor efter att överlåtelseavtalet skrevs under. Det innebär att om NN faktiskt hade varit missnöjd med hennes tjänster och priset, hade han all rätt och möjlighet att avvakta med att sälja bostaden med henne som fastighetsmäklare.

NN har i huvudsak genmält följande:

Planritningen

Mäklaren skriver i sin inlägga att han godkände annonsen. Detta stämmer förvisso; han skickade in rättningar på de texter som Mäklaren hade skrivit och tittade på bilderna av lägenheten. Men i [mäklar företag] material, som Mäklaren delgav honom innan de skrev avtal, stod det bland annat att planritning och redigering ingick i mäklararvodet. Alltså förväntade han sig att detta skulle finnas med i annonsen när den lades ut.

I början av december skrev han avtal med Mäklaren. den 12 december fotades lägenheten. Av ingiven sms-konversation kan man se att han den 19 januari, direkt efter publiceringen på Hemnet, påpekade avsaknaden av planritning. Mäklaren hade mycket gott om tid att ta fram en planritning och om det är taktik att inte använda någon sådan förväntar han sig att få veta detta.

När han nu i efterhand kontrollerat [mäklar företag] objekt i [område] för tvåor, kan han konstatera att per den 31 juli hade samtliga 15 bostadsrätter planritning; han bifogar ett exempel på hur en sådan kan se ut. Som synes finns inga likheter med den planritning han själv blev tvungen att hjälpa Mäklaren att ta fram, som senare användes i hans annons helt oredigerad.

Omvisning

Att Mäklaren planerade att inte ändra datum på Hemnet, utan göra det så "sent" som möjligt, godkändes inte av honom. Detta framgår också av den sms-konversation han gett in. Citat från Mäklaren när han ifrågasatte varför ingen uppdatering av visningsdag hade gjorts: "Ber om ursäkt, det är jättekonstigt! Jag gör mitt bästa".

Han har fått stor förståelse från [mäklar företag] centralt, de håller inte med om att detta är ett arbetssätt som bör tillämpas, speciellt inte utan att meddela kunden. Han har mycket svårt att förstå denna taktik och vem av alla intressenter uppskattar ett arbetssätt som detta?

Mäklaren har även uppgett att hon var utanför hans bostad den onsdag då de inte hade visning; detta har han lika svårt att motbevisa som Mäklaren har möjlighet att bevisa, antar han. Han och hans sambo var dock extra observanta på att se om några intressenter trots allt väntade då visningen togs bort i sista stund. Han och hans sambo observerade då en man som gick fram och tillbaka på gatan utanför lägenheten och tittade in mot deras lägenhet.

Han kan även konstatera att han i alla fall inte såg Mäklaren utanför entrén de två gånger han gick ut för att kolla om någon väntade utanför porten. Det betyder inte att hon inte var i närheten, bara att han inte såg henne. Dock är inte detta kärnan i hans klagomål, så det är av mindre betydelse.

Budförfarandet

När han var i kontakt med [mäklar företag] centralt fick han höra följande: "Förstår inte vad det sms-et hade att göra i din telefon." De höll alltså inte med om att det ett var ett acceptabelt sätt att kommunicera med sin kund.

Övrigt

Både Mäklaren och franchisetagaren tryckte hårt på att han hade fått bra betalt. Franchisetagaren sa till och med under deras möte något i stil med "Jag förstår inte varför du klagar, du har ju fått ett så bra pris för din lägenhet." I nästa mening nyanserade han sitt uttalande något och sa att han kunde förstå att han, NN, inte varit helt nöjd. Franchisetagaren erkände dock inte att några fel skulle ha begåtts av Mäklaren.

För det första är det statistiska underlaget för att jämföra ett enskilt objekt med ett annat enskilt objekt mycket osäkert. Han fick det försäljningspris som Mäklaren

värderade bostaden till, men att detta sedan skulle vara fantastiskt, som han fick höra, har han svårt att hålla med om.

För det andra, vilket är viktigare, så avser hans krav inte skadestånd utan nedsättning av provision. Det saknar betydelse om han drabbats av ett minskat försäljningspris eller inte.

Mäklaren har genmält:

Som nämnts tidigare så bestrids att avsaknaden av planritning har inneburit något avtalsbrott i förhållande till NN. Av avtalet framgår att planritningen "ingår i arvodet". Det innebär inte att planritningen måste eller ska finnas i objektbeskrivningen. Det innebär att hon inte tar extra betalt för att beställa den om nödvändigt. Under alla förhållanden har en planritning de facto tillhandahållits.

Planritningarna ser olika ut, då de kan vara redigerade av olika bolag eller så är de originalritningar, vilket det var i detta fall. Det är inget som står i deras avtal att en ritning ska redigeras.

Då det inte finns något underlag på det NN nämner, att [mäklarföretag] centralt skulle ha yttrat sig i saken, är det olämpligt av henne att kommentera en konversation som aldrig ägt rum.

UTREDNINGEN

Nämnden har tagit del av diverse handlingar, bland annat det sms från Mäklaren till NN som refererats ovan under rubriken "Grunder" samt den folder som parterna är ense om innehåller deras avtal om planritning. I foldern angavs bland annat "Planritning och redigering" under rubriken "Vad ingår i arvodet?".

NÄMNDENS BEDÖMNING

Allmänt om nedsättning av provision

Enligt 24 § fastighetsmäklarlagen kan mäklarens provision sättas ned om mäklaren har åsidosatt sina skyldigheter mot köpare eller säljare. För nedsättning krävs inte att någon har lidit ekonomisk skada till följd av mäklarens agerande eller underlåtenhet att agera. Inte heller krävs det att åsidosättandet skett uppsåtligt eller av oaktsamhet. Om åsidosättandet är av ringa betydelse ska någon nedsättning enligt samma bestämmelse dock inte ske. Med ringa åsidosättande menas sådana misstag som inte medför att värdet av mäklartjänsten minskar i någon egentlig mening.

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

Nedsättningens storlek beräknas enligt allmänna principer för prisavdrag vid utförande av tjänster. Som exempel kan nämnas det fall där inte hela tjänsten har blivit utförd. Nedsättning kan då ske med högst det belopp som det kostar uppdragsgivaren att få resterande del av tjänsten utförd av någon annan näringsidkare. I andra fall får en mer skönsässig bedömningsmetod användas.

Planritningen

Som Mäklaren påpekat finns det inget krav enligt fastighetsmäklarlagen att tillhandahålla en planritning. Det är emellertid ostridigt att parterna hade avtalat om att "planritning och redigering" skulle "ingå i arvudet" för mäklartjänsten. Frågan uppkommer dels om vad det avtalet mer konkret innebar, dels om Mäklaren bröt mot avtalet.

Avtalet kan inte gärna ha den innebörd som Mäklaren gjort gällande, att hon skulle tillhandahålla en planritning "om nödvändigt". Ett sådant avtal skulle i praktiken vara innehållslöst. Enligt nämndens mening innebar avtalet att Mäklaren ovillkorligen skulle ta fram en planritning.

En planritning har betydelse för marknadsföringen, för att spekulanterna ska kunna bilda sig en uppfattning om bostaden. Av det följer, enligt nämndens mening, att planritningen i vart fall ska publiceras i marknadsföringen på Hemnet och andra digitala kanaler (men inte nödvändigtvis i tryckta media). Det ligger vidare i sakens natur att planritningen ska publiceras redan i samband med att marknadsföringen inleds. Det sistnämnda kan inte vara beroende av om säljaren eller föreningen hade tillgång till en planritning, så som Mäklaren har antytt.

Det får anses utrett att det dröjde minst fyra dagar innan någon planritning publicerades och att NN själv fick ta fram planritningen. NN har också oemotsagd uppgett att den planritning han fick fram inte var helt adekvat, främst på grund av att uteplatsen hade byggts ut. Genom att Mäklaren inte tillhandahöll en adekvat planritning i samband med att lägenheten började marknadsföras digitalt, åsidosatte hon sina skyldigheter mot NN. Provisionen bör därför sättas ned i denna del.

Nämnden tillägger att eftersom kravet rör nedsättning av provision, och inte skadestånd, saknar det betydelse om Mäklarens underlåtenhet medförde ett lägre försäljningspris eller inte.

Omvisningen

Det är utrett att en planerad omvisning på onsdagen annonserades ända fram till tisdagen, alltså dagen före, trots att det redan tidigare hade bestämts att omvisningen skulle flyttas till söndagen. Mäklaren har uppgett att hon ändrade annonseringen "så sent som möjligt" och att det skedde "av strategiska skäl". Mäklaren har inte styrkt sitt påstående att NN hade godtagit den sena ändringen och hennes invändning om "strategiska skäl" är sådan att den kan lämnas utan avseende. Provisionen bör nedsättas även i denna del.

Budförfarandet

Med anledning vad som framkommit i denna del vill nämnden göra följande principiella påpekande.

Det kan finnas ett värde i att flera personer på ett mäklarföretag har tillgång till en viss mäklares spekulantuppgifter. Det kan exempelvis underlätta om en mäklare behöver utföra en arbetsuppgift för en kollegas räkning. Samtidigt är en mäklares uppdrag personligt – uppdraget tillhör inte mäklarföretaget – och mäklarna inom ett visst mäklarföretag är i någon mening konkurrenter till varandra: en spekulant kan ju vara intresserad av flera olika objekt och som saluförs av olika mäklare på företaget. En mäklare som tillåter att en kollega får tillgång till mäklarens anvisade spekulanter ansvarar för att kollegan inte använder uppgifterna på ett sätt som riskerar att skada mäklarens uppdragsgivare.

Nämnden håller med NN om att det var olämpligt av Mäklaren att vidarebefordra sms:et från kollegan. I och för sig har de allra flesta spekulanter god kännedom om vilka bostäder som finns till salu, och de väljer fritt vilka bostäder de vill avisera intresse för. Men även med beaktande av det kunde sms:et ses som ett förtäckt hot om att Mäklaren skulle försöka "överlåta" spekulanten till en kollega, eller som ett hot om att kollegan själv skulle kontakta spekulanten. Beträffande det sistnämnda noterar nämnden att Mäklaren har uppgett att "hon vidarebefordrade sms:et "[...] för att upplysa NN om att de kunde bli av med en väldigt stark budgivare *eftersom* (nämndens kursivering) alla i deras system har tillgång till alla spekulanter". Även sms:et antyder att en överlåtelse av spekulanter var möjlig; kollegan skrev ju att hon förstod om Mäklaren "ville ha budgivaren själv".

Det har dock inte visats, eller ens påståtts, att Mäklaren rent faktiskt skulle ha lämnat klartecken till kollegan att "ta över" spekulanten eller att hon på något annat sätt skulle ha agerat illojalt mot NN. Inte heller är det visat att hennes avsikt var att framställa ett otillbörligt hot; nämnden utgår från att hon vidarebefordrade sms:et av ren obetänksamhet.

Nedsättningens storlek

Nämnden bedömer att provisionen bör nedsättas med 8 000 kr.

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.