

Anmälare

NN

Motpart

Mäklaren

Ombud:

Biträdande förbundsjuristen EC-E

Saken

Skadestånd

BESLUT

NN har inte rätt till ersättning.

YRKANDE M.M.

NN har yrkat att Mäklaren ska betala 50 000 kr.

Mäklaren har bestridit yrkandet och inte vitsordat något belopp som skäligt. För egen del har hon begärt att ett eventuellt skadestånd ska jämkas med 7 000 kr.

BAKGRUND

Den 8 november 2017 köpte NN en bostadsrättslägenhet i X-köping för 3 200 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

NN har gjort gällande att Mäklaren lämnade felaktiga/ofullständiga uppgifter om lägenhetens golv.

GRUNDER

NN

Vid budgivningen diskuterade de golvet. En lägenhet på övre våningen, som var till salu samtidigt, hade ett likadant golv som var vitlackerat. Hon bad Mäklaren att uppskatta hur mycket det skulle kosta att lackera golvet. Som svar fick hon att en lackering kostar ungefär 10 000 kr. Färgen på golvet är en smaksak och ska naturligtvis inte påverka marknadsvärdet på lägenheten, men hon ville ändå veta att den möjligheten fanns och inte kostade alltför mycket. Detta var en avgörande faktor för henne vid budgivningen.

Hon tycker att det är vilseledande att bestyrka golvet som nyslipat och i gott skick. Dessutom är det under all kritik att påstå något utan att a) kolla upp skicket på golvet med säljaren eller b) råda henne att kolla med en hantverkare eller besiktningsman att det är möjligt att lackera golvet. Hon var i god tro och litade på att Mäklaren som mäklare hade koll på läget. En reservation med innehåll "ifall golvet fortfarande kan slipas är det möjligt att vitlackeras, men jag kan inte garantera något", det är ett svar en mäklare bör ge om hen inte kan garantera något.

Drygt ett halvår efter köpet märkte hon att golvbrädorna började spricka och sjunka in på det stället där golvet var lagat när säljaren gjorde om lägenheten från en etta till en tvåa. Skadan sprider sig och 1/3 av golvet måste bytas ut innan hon ens kan drömma om ett vitt golv, detta enligt en hantverkare. Eftersom lägenheten har en öppen planlösning innebär det att hela golvet måste lagas, det handlar alltså inte om ett litet område av golvet. Det handlar om en stor ekonomisk skada som tvingar henne att förnya golvet ett år efter köpet. Det går inte att ha ett trasigt golv, där brädorna fortsatt sjunker in och spricker.

Tyvärr visade det sig att golvet inte ens går att vitlackera, eftersom golvets lagning inte är gjord på ett fackmannamässigt sätt. Det går inte att slipa för att golvet har skruvar och dessutom har brädorna sjunkit så mycket ner att det inte finns tillräckligt med yta för att slipa en gång till. Stommen måste förstärkas och det kommer att bli mycket dyrare än att lägga ett nytt parkettgolv.

Hon kunde omöjligen som en normalkunnig person förutse detta vid köptillfället. Skulle hon inte ha påverkats av mäklarens ord, skulle hon ha värderat bostaden lägre och inte lagt sina sista bud och nu axla ett stort golvprojekt. Det är väldigt vilseledande att påstå att vitlackering, som kräver en extra slipning är möjlig, utan att ta reda på om detta är fallet eller inte. Hon känner sig lurad.

Hon vill poängtera att hon är fullt medveten om att hon köpte en gammal lägenhet. Reklamationen handlar om Mäklarens okunskap och odugliga mäklarteknik.

Mäklaren

Påstådd oaktsamhet

Hon förnekar uppgifterna om att hon skulle ha lämnat vilseledande information om golvet. Det stämmer att hon och NN diskuterade golvet i samband med en visning. Hon informerade emellertid endast NN om att säljaren hade lagat och slipat golvet vid ett tidigare tillfälle. Hon tillbakavisar NN:s uppgifter om att hon skulle ha sagt

- att golvet var nyslipat och i gott skick,
- att det var möjligt att slipa om golvet, eller
- att det skulle kosta 10 000 kr att lacka om golvet.

Hon har inte haft någon kunskap om golvet går att slipa eller inte och har aldrig gett anmälnaren några garantier om att det skulle vara möjligt att slipa om golvet. Hon skulle aldrig ha förmedlat bostadsrätten med en sådan garanti. Hon uppfattade inte heller att det var viktigt för NN att golvet skulle gå att slipa om. Om det hade varit ett krav att golvet skulle gå att slipa om, hade hon hjälpt NN att ta reda på det, men något sådant krav uppfattade hon aldrig.

Att golvet inte var renoverat på ett fackmässigt sätt är ingenting som hon kände till, misstänkte eller hade anledning att misstänka. NN fick skriftlig information om undersökningsplikten i objektsbeskrivningen som hon tog del av i samband med visningen av bostadsrätten. Av informationen framgår det att en köpare ska undersöka bostadsrätten noga före köpet. Det framgår vidare att utgångspunkten är att undersökningsplikten omfattar allt det som en normalkundig person hade kunnat upptäcka vid en noggrann undersökning av bostadsrätten. Om det vid denna undersökning upptäcks indikationer på misstänkta fel, utökas undersökningsplikten. Då kan det krävas att köparen anlitar en sakkunnig besiktningsman för att fullgöra sin undersökningsplikt.

NN var på flertalet visningar innan kontraktsskrivning och hade möjlighet att undersöka bostadsrätten. Hennes uppfattning är att NN borde ha upptäckt att golvet var i ett sådant skick att det inte gick att slipa om, särskilt eftersom hon uppgett att golvet skick var viktigt för henne. Åtminstone borde den omständigheten att golv-

plankorna var fastskruvade med skruvar ha föranlett NN att vidta en ännu noggrannare undersökning, t.ex. genom anlåtande av en besiktningsman. Som framgår av den besiktning som NN lät göra efter köpet skulle bristerna sannolikt ha uppmärksamrats om NN låtit göra besiktningen innan köpet. Hon håller därför inte med om NN:s påstående att en normalkunnig person inte hade kunnat upptäcka bristerna med golvet vid en noggrann undersökning av bostadsrätten.

Skadan

Hon förnekar även att NN skulle ha drabbats av en skada motsvarande 50 000 kr. För att en ekonomisk skada ska anses föreligga måste det eventuella fel som fastighetsmäklaren begått ha påverkat marknadsvärdet på det objekt som köpts.

Frågan uppkommer därför om bristerna i golvet påverkade bostadsrättens värde. Av den offert som NN har gett in framgår att kostnaden för att åtgärda den del av golvet som är bristfällig uppgår till 13 500 kr. Priset som NN betalade för bostadsrätten uppgick till 3 200 000 kr. Den del av golvet som är bristfälligt kan därför inte anses ha påverkat marknadsvärdet på bostadsrätten. Det är med andra ord inte sannolikt att försäljningspriset hade blivit lägre om bristen i golvet hade varit känt vid försäljningstidpunkten mot bakgrund av den låga åtgärdskostnaden relaterat till försäljningspriset.

Jämkning

Hon konstaterar även att NN anmälaren har gjort en ekonomisk uppgörelse med säljaren på 7 000 kr avseende skicket på golvet. På så sätt har NN redan kompensats för en eventuell skada av säljaren och beloppet ska i sådana fall räknas av ett eventuellt skadestånd. Hon har inte tagit del av den skriftliga uppgörelsen mellan NN och säljaren, men har informerats om den av säljaren.

NN har genmält:

Det stämmer att Mäklaren informerade henne om att golvet hade lagats och slipats vid ett tidigare tillfälle av säljaren. Detta hade skett i samband med att säljaren hade gjort om ettan till en tvåa. Därmed förstår hon inte hur Mäklaren kan tillbakavisa att golvet inte skulle ha varit nyslipat, eftersom detta var ett faktum. Om Mäklaren ordagrant sa att golvet var i gott skick kan hon, NN, inte bevisa, men inte vid något skede sa Mäklaren att golvet skulle ha några skavanker eller möjliga brister som kunde vara bra för henne att kolla upp.

Säljaren (och Mäklaren) hade lagt ett fårskinn på det dåligt lagade området på golvet för att dölja det, vilket framgår av prospektet. Hon märkte givetvis detta när

hon granskade den tomma lägenheten, men hon undrar varför Mäklaren inte tog upp detta i deras samtal i och med att de förde en diskussion om golvet vid budgivningen.

Det stämmer att Mäklaren inte uttryckligen sade det var möjligt att slipa om golvet, men som en erfaren mäklare borde hon veta att detta bör göras innan ett golv kan vitlackeras. Visste Mäklaren ingenting om golv, skulle hon enligt god sed ha varit ärlig med det och inte poängterat att det var ett fint, nyligen slipat trägolv för att locka köparen att lägga flera bud. Mäklaren använde inget "men" eller "om" i sin kommunikation, utan gav en väldigt övertygad bild av att det inte skulle vara något som helst problem att vitlackera golvet som i bostadsrätten som var till salu en trappa upp.

I deras samtal bad hon Mäklaren att ge en uppskattning om kostnaden för att vitlackera ett golv (vilket givetvis innebär både slipning och lackering). Då uppskattade Mäklaren att det skulle röra sig kring 10 000 kr (inte att det skulle kosta 10 000 kr). Hon förstod att det var en grov uppskattning och att kostnaden lätt skulle kunna bli den dubbla, beroende på vem man anställer, men hon behövde vid budgivningen få veta om det var fråga om 10 000 kr eller 50 000 kr.

Hon är medveten om att hon som köpare har undersökningsplikt. Som hon tidigare nämnt var golvet inte vackert lagat, men det var inte sönder så det störde henne inte. Hon kunde dock inte veta som en normalkunnig person att det inte var gjort på ett fackmannamässigt sätt och inte skulle gå att slipa. Att Mäklaren antyder att hon borde ha vidtagit en noggrannare undersökning och anlitat en besiktningsman på grund av att golvplankorna var fastskruvade med skruvar är ett intressant påstående. Det var ett gammalt trägolv (undergolv), så hon kunde omöjligen förstå att det var något avvikande. Inte ens hennes pappa eller mamma reagerade på det när de undersökte lägenheten tillsammans innan hon skrev på kontraktet. Ifall Mäklaren är av den åsikten att detta är något som en normalkunnig person skall kunna upptäcka, undrar hon varför hon inte då informerade henne om detta när de diskuterade vitlackering av golv.

Hon känner sig verkligen lurad och anser att Mäklaren utnyttjade sin position för att få till ett högre pris vid försäljningen. Hon skulle inte ha fortsatt att lägga bud utan en extra granskning av bostadsrätten om Mäklaren inte hade gett henne otillförlitlig information. Offerten som hon gett in är en uppskattning på vad det skulle ha kostat att laga själva delen som var förstörd innan det går att slipa om och vitlackera. Detta var en uppskattning hon fick när hon började reklamationsprocessen med säljaren. Tyvärr förstördes golvet, ytan blev större och större allteftersom, och

den bästa lösningen var till sist att lägga nytt golv utanpå, vilket resulterade i jobbigt projekt och en kostnad på cirka 30 000 kr. Detta är den faktiska ekonomiska skadan. Marknadsvärdet på bostadsrätten med ett söndrigt golv skulle självklart inte vara det samma, och eftersom detta är en skada som uppstått till följd av säljarens fuskarbete och Mäklaren okunskap är det i slutändan hon som köpare som lider den ekonomiska skadan: golv plus lägre värde på bostadsrätten. Därmed anser hon att Mäklaren har ett skadeståndsansvar.

Mäklaren har genmält:

NN uppgav att hon avsåg att lasera golvet. Hon, Mäklaren, är medveten om att en eventuell lasering av ett golv i princip kräver att golvet först slipas om. NN uppgav i samband med visningarna att hon var intresserad av att få en vitare nyans på golvet. Hon informerade då NN om att en lasering krävde att golvet slipades om. Hon lämnade däremot inte några uppgifter eller garantier för att golvet skulle gå att slipa om en gång till. Det enda hon uppgav var att säljaren hade slipat golvet cirka ett år tidigare.

Hon angav inte någon prisuppgift om vad det skulle kosta att slipa om golvet. Hon och NN har överhuvudtaget inte diskuterat någon prisuppgift. Om hon hade fått en sådan fråga hade hon hänvisat NN till att ta kontakt med en fackman för att få en korrekt prisuppgift. Hon skulle aldrig lämna någon prisuppgift om hon inte visste vad det kostade att slipa om golvet i bostadsrätten.

I den inledande beskrivningen av bostadsrätten i objektsbeskrivningen står det att större delen av lägenheten var nyrenoverad, men det står inte exakt vad som renoverats. Hon informerade anmälaren muntligen i samband med en visning, att nuvarande ägare hade slipat golvet vid sin renovering av bostadsrätten 2016. Om det är korrekt att benämna golvet som nyslipat eller ej beror på vilken värdering man lägger i själva begreppet, och hon anser att det måste vara NN:s egen uppfattning.

NN har genmält:

Hon förstår att FRN kommer att gå igenom hela diskussionen och lägga märke till hur Mäklarens historia förändrats. Nya bortförklaringar som inte stämmer överens med tidigare yttranden, det vill säga inkonsekventa påståenden.

Det som hon ändå vill poängtera är att de diskuterade prisuppgifter på en generell nivå, eftersom hon bad om en uppfattning om vad vitlasering skulle kosta. Det var viktigt för henne vid budgivningen.

Hon litade på att den information hon fick var objektiv och gavs av en kompetent mäklare med hög integritet.

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.

Bedömningen i detta fall

Parterna är ense om att NN uppgav att hon tänkte vitlackera/vitlasera golvet. Mäklaren har bekräftat att hon visste att en sådan åtgärd i princip krävde att golvet slipades om. Parterna är vidare ense om att golvet inte gick att slipa om.

Som nämnden uppfattat det menar NN att Mäklaren, då hon fick höra om planerna på att vitlackera golvet, borde ha kontrollerat om det gick att slipa om golvet, alternativt ha reserverat sig för att golvet kanske inte gick att slipa om och uppmanat NN att rådgöra med en fackman.

En mäklare har ingen skyldighet att närmare undersöka bostadens fysiska skick och som utgångspunkt heller ingen skyldighet att rekommendera undersökning av en fackman. Nämnden kan inte heller se att vetskapen om NN:s planer på att vitlackera golvet skulle utlösa en sådan skyldighet. Det hade varit en annan sak om Mäklaren hade fått en konkret fråga om det var möjligt att slipa om och vitlackera golvet, men det har inte påståtts.

Mot Mäklarens förnekande har NN inte heller styrkt att Mäklaren skulle ha lämnat någon prisuppgift.

Sammanfattningsvis är det inte visat att Mäklaren skulle ha agerat oaktsamt. NN:s krav kan därför inte bifallas.

På nämndens vägnar:

Magnus Melin

INFORMATION

I beslutet har deltagit: jur kand Magnus Melin, ordf, Ismahan Ayranci, Konsumentvägledarnas förening, Eva M Nordin, Sveriges Konsumenter, Lars-Erik Nykvist, fastighetsmäklare, Ann-Christine Enqvist, fastighetsmäklare. 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.