

**Anmälare**

NN

**Motpart**

Mäklaren

**Saken**

Nedsättning av provision

---

**BESLUT**

NN har inte rätt till ersättning.

---

**YRKANDE M.M.**

NN har yrkat att Mäklaren ska betala 27 000 kr.

Mäklaren har bestridit yrkandet.

**BAKGRUND**

Mäklaren har förmedlat andelsrätten till NN:s lägenhet (andel i bostadsförening) i centrala Malmö. Enligt uppdragsavtalet skulle provisionen uppgå till 55 000 kr jämte tio procent på den del av köpeskillingen som översteg 2 400 000 kr. Lägenheten såldes den 10 april 2019 för 2 770 000 kr, vilket innebar att provisionen kom att uppgå till 92 000 kr.

NN har gjort gällande att Mäklaren vilseledde honom om lägenhetens marknadsvärde och att brytpunkten i provisionstrappan därmed blev för lågt satt.

## GRUNDER

### NN

Den 21 september 2017 värderade Mäklaren hans lägenhet till 2 700 000 kr. Då övervägde han modellen med ett fast mäklararvode om 65 000 kr. När han senare beslutade sig för att sälja, i januari 2019, ville han ha en provisionstrappa i stället. Den innebar att det fasta arvodet uppgick till 55 000 kr och att Mäklaren skulle få tio procent på beloppet över utgångspriset. När de var överens om det upplägget gjorde Mäklaren en ny värdering som hamnade på 2 350 000 kr. Han ifrågasatte att värderingen kunde skilja så pass mycket åt med bara 1,5 år emellan och hänvisade till att index för området inte sjunkit utan legat stilla jämfört med 2017 (västra innerstaden, Malmö). Mäklaren svarade att man inte kunde lita på index och att hon hade väldigt bra koll då hon förmedlat mycket i området och hade jämfört med liknande objekt till salu i området. Han litade på att hon var expert inom sin bransch och förväntade sig ett slutpris som var +/- 150 000 kr i förhållande till hennes värdering, eftersom det beloppet angavs som felmarginal i värderingen. Slutpriset blev 2 770 000 kr och Mäklarens provision blev då 92 000 kr.

Det är orimligt att han ska betala ett sådant arvode på grund av Mäklarens felaktiga värdering. Om mäklare tillåts agera på det sättet förlorar hela branschen förtroende, då det bryter mot den etiska kod som mäklare ska följa. Mäklarens agerande kan ses som ett sätt att ta ut ett extra högt arvode genom att "råka" värdera för lågt när det blev tal om en provisionstrappa. Då värderingen avvek mycket mer än den angivna felmarginalen, är det rimligt att han kan kräva ersättning för felaktig värdering.

Vidare kan tilläggas att han själv fick agera korrekturläsare och rätta språket i annonstexten, då det fanns flera grammatik- och slarvfel i texten. Han blev även lovad att det skulle hållas fyratimmarsvisningar enligt [mäklarföretags]-modellen, men det skedde aldrig.

### Cornelia Nilsson

#### September 2017

Den 21 september 2017 hade hon och NN sitt första möte. Den 28 september återkom hon med en skriftlig värdering via mejl. NN:s uppgift om att ett fast arvode på 65 000 kr skulle ha diskuterats är felaktig, ett sådant fast arvode diskuteras aldrig.

Av mejlkonversationen mellan henne och NN efter deras första möte den 21 september framgår det tydligt att hon presenterade ett fast arvode på 70 000 kr upp till utgångspriset plus tio procent på överstigande belopp samt att hon var tydlig med att NN gärna fick återkomma om han hade invändningar mot den presenterade arvodesmodellen.

Värderingen från den 28 september baserades på aktuell statistik utifrån dåvarande marknad med jämförelsebara objekt i området som grund.

### **Oktober 2017**

Den 2 oktober 2017 återkom NN med en önskan om att ändra arvodet. Han gav henne då ett nytt förslag om ett fast arvode på 60 000 kr upp till utgångspriset plus 15 procent på överstigande belopp. En modell som alltså innebar en högre procentsats än den hon själv tidigare hade föreslagit i samband med den skriftliga värderingen i september. Den 3 oktober besvarade hon NN:s mejl och skrev att den föreslagna arvodesmodellen var något hon kunde acceptera och arbeta utifrån. En arvodesmodell som de då enades om.

### **November 2018**

I november 2018, cirka ett år efter deras första möte, träffades de återigen för en ny värdering enligt NNs önskemål. Även denna gång baserades värderingen på aktuell statistik från då rådande marknad. Hon hade vid denna tidpunkt haft två jämförbara försäljningar i grannfastigheten på [adress]. Dessa bostäder, likt NN:s bostad, bestod av fyra rum och kök, och fanns med i det nya underlaget. Observera att den ena av dessa jämförbara bostäder i grannfastigheten låg på våning 2 av 4 och den andra på våning 3 av 4 och att dessa bostäder hade hiss samt balkong, vilket är värdehöjande. Detta till skillnad från NN:s bostad vilken låg på våning 4 av 4, utan hiss och utan balkong. Att tillägga är att NN:s bostad ligger direkt längs med en mycket trafikerad väg, vilket grannfastigheten inte gör. Statistikern och hennes tidigare försäljningar i grannfastigheten talade för att värdet hade förändrats och värderingen uppdaterades därför till aktuellt marknadsvärde.

I samband med detta signerades även förmedlingsuppdrag och prislista. Arvodet omförhandlades självklart för att anpassas till aktuell värdering. De kom överens om ett nytt fast arvode på 55 000 kr upp till 2 250 000 kr plus tio procent på överstigande belopp.

### Januari 2019

Kontakten återupptogs i januari 2019 då NN skulle ansöka om lånelöfte och önskade en bankvärdering. NN motsatte sig då värderingen från det möte de hade i november 2018. Han utgick då från indexsiffror och kollade på bostäder som låg i andra delar av området. Dessa bostäder, vilka NN jämförde med, gav inte en lika rättvis bild av marknaden, något hon förklarade för honom. Värderingen förändrades från deras senaste möte då hon återigen inför bankvärderingen gick igenom aktuell statistik och utgick från då rådande marknad.

### Februari-april 2019

Då värderingen hade förändrats önskade NN återigen se över arvodesmodellen. Något hon självklart var villig att göra då arvodet ska vara i relation till värderingen. Ett utgångspris på 2 300 000 kr blev överenskommet och ett nytt fast arvode på 55 000 kr upp till 2 400 000 kr plus tio procent på överstigande belopp skrevs under. Det innebar alltså att hon behöll samma grundarvode men höjde nivån med 150 000 kr innan stegen skulle starta, vilket var till NNs fördel. Bostaden publicerades sedan i mars 2019 och såldes sedan för 2 770 000 kr i april 2019.

Alla värderingar från 2017 fram till 2019 baserades på aktuell statistik utifrån då rådande marknad med jämförelsebara objekt i området som en grund. Det fanns absolut inte någon avsikt att vilseleda Martin utan slutpriset var ett resultat av hårt arbete. Som kommentar till NN:s påstående om varför 4-timmarsvisningen inte blev av, så berodde det på att NN fick ett fantastiskt bud innan det datum då fyratimmarsvisningen skulle ske. Det fanns risk att budet skulle falla om NN valt att gå vidare med fyratimmarsvisningen. Valmöjligheten att ha en fyratimmarsvisning fanns alltid kvar. Det fanns inget tvång om att skriva kontrakt utan NN valde själv att acceptera budet samt att skriva på kontraktet.

NN hade alla möjligheter att ta in andra mäklare för att både jämföra värderingen samt olika arvodesmodeller om han på något sätt känt sig osäker. NN valde själv att skriva på avtalen. Det vore ohållbart om alla kunder i efterhand skulle kunna ångra de avtal de skrivit på. Speciellt när NN själv till en början presenterade en arvodesmodell med en högre procentsats på 15 procent och sedan väljer att kritisera samma arvodesmodell med en lägre procentsats på tio procent. NN uttryckte tydligt i mejlkonversationen den 2 oktober 2017 att det ska finnas ett incitament att nå ett högt slutpris samt att han ansåg att den metod hon presenterade och arbetade utifrån skapade mervärde för försäljningen.

Förmedlingsuppdraget signerades den 20 november 2018 och bostaden publicerades som "snart till salu" först den 22 mars 2019 och som "till salu" den 29 mars 2019. Vid den tidpunkten hade ensamrättstiden gått ut och vid publiceringen hade uppdraget gått över till ett tillsvidareavtal. NN hade då, om han känt sig vilseledd, kunnat säga upp uppdraget, jämfört med andra mäklare, skaffat sig en uppfattning kring värdet på bostaden utifrån andra mäklares värderingar eller valt att gå vidare med en annan mäklare.

Hon förnekar därmed NN:s påstående att det skulle handla om en felvärdering. Värderingen på bostaden förändrades under processens gång mellan 2017 och 2019. Alla hennes värderingar från september 2017, november 2018 samt januari 2019 baserades på den gällande statistik som fanns tillgänglig och var aktuell i området vid dessa perioder.

#### **NN har genmält:**

Mäklarens yttrande innehåller flera påståenden som är felaktiga. Hans tidigare lägenhet ligger inte längs [gata] (som är den trafikerade gata hon syftar på) utan alla fönster i lägenheter ligger längs [gata], likaså är adressen [adress] och inte [adress]. Även slutpriset visade att Mäklaren hade helt fel när hon ändrade värderingen och sänkte priset med flera hundra tusen kronor, jämfört med hennes första värdering som gick upp till 2 900 000 kr. Hon förbisåg att han efter den värderingen dessutom hade renoverat lägenheten ytterligare, vilket ökade värdet istället för att sänka. Att marknaden i området där hans lägenhet låg skulle sjunkit i pris motsvarande den minskade värderingen Mäklaren gjorde är något som inte stämmer. Enligt statistik han skickade till Mäklaren är det istället klarlagt att priserna hade mattats av sedan 2017, knappast sjunkit med flera hundra tusen. Självklart känner man sig som kund vilseledd och lurad i detta ärende då man förutsätter att mäklaren värderar utifrån kunskap och objektivitetsprincip. Det är ställt utom rimligt tvivel att Mäklaren inte tog hänsyn till aktuell statistik för marknaden i området i värderingen, utan istället felaktigt jämförde med ett fåtal objekt som referensram. Hon avfärdade hans invändningar mot att värderingen verkar väldigt märklig med tanke på att priserna inte sjunkit, men trots detta vidhöll hon att hennes lägre värdering var korrekt, varvid han litade på att hon hade erfarenhet och kunskap han inte hade. När det i slutändan visade sig att hennes sänkning av värdet på lägenheten var helt orimligt och inte baserat på fakta, är det enkelt att se att hon drevs att girighet istället för att upprätthålla god mäklarsed.

Att hennes hårda arbete skulle vara grunden till slutpriset, är mer ett bevis för att hon inte har någon statistik att luta sig emot. Tvärtom fick han som kund hjälpa till att korrekturläsa annonsen som skulle publiceras på Hemnet då den var slarvigt skriven och innehöll flera stav- och grammatikfel. Han hoppas FRN kan våga sätta ner foten och säga ifrån när det är tydligt att vissa mäklare idag inte följer god mäklarsed och väljer att undervärdera för att höja sitt eget arvode.

### **Mäklaren har genmält:**

NN:s tidigare lägenhet består ursprungligen av två lägenheter. Den ena lägenheten hade adress [adress] och den andra [adress]. Dessa båda lägenheter har slagits ihop till en lägenhet och omregistrerats till adressen [adress]. Bostaden har två ingångar, en från [gata] och en från [gata]. För att kunna komma in i lägenheten, så som den såg ut när försäljningen var aktuell, var man tvungen att använda ingången från [gata].

Som kommentar till NN:s påstående angående att hon skulle ha angett felaktiga uppgifter vill hon tydliggöra att hon aldrig påstått att några fönster i lägenheten vette direkt mot [gata]. Samtliga fönster bortsett från de som vetter mot innergården, vetter mot [gata]. Trots att fönsterna vetter mot [gata] påverkas bostaden i och med fastighetens läge av [gata]. Vyn från fönsterna på [adress] vetter både över [park] och [gata]. För att tydliggöra faktornas väsentlighet kan tilläggas att många spekulanter under visningen valde att öppna fönsterna för att säkerställa hur vägen eventuellt kunde påverka.

Inför alla värderingar tog hon hänsyn till skicket på samtliga jämförelsebara objekt som användes som grund för värderingarna. Då det i värderingsverktyget Valueguard fanns tillgängliga pdf-filer på majoriteten av bostäderna och deras skick, har detta tagits hänsyn till vid värderingarna. I värderingsunderlaget för värderingen i november 2018 utgjorde till och med två av jämförelseobjekten två lägenheter på [gata] som hon själv förmedlat. Hon hade därför en väldigt bra kunskap om bostädernas skick, vilket hon självklart tog hänsyn till. Att hon själv hade förmedlat två av jämförelseobjekten styrker därför ytterligare att hon tog hänsyn till bostädernas skick.

Hon bestrider därför återigen NN:s påstående att det skulle handla om en felvärdering. Självklart förändrades värderingen av bostaden från första värderingen i september 2017 fram till den sista värderingen i januari 2019 då det handlade om ett större tidspann och marknaden ständigt förändras. Alla hennes värderingar från september 2017, november 2018 samt januari 2019 baserades på gällande statistik som fanns tillgänglig och var aktuell i området vid då rådande period.

Hon bestrider därför även NN:s påstående om att det inte skulle finnas några bevis som styrker hennes värderingar. Hon får återigen hänvisa till tidigare bifogade bilagor som bevis för hennes värdering i september 2017.

Hennes tidigare svar samt bifogade bilagor tydliggör även att hon förklarade för NN att hans sätt att värdera inte gav en rättvis bild av marknaden, då han baserade sin värdering på ett stort spritt underlag av objekt samt indexsiffror. Hon hävdar att ett underlag med färre men mer liknande och jämförelsebara objekt ger en betydligt mer rättvis bild av marknaden.

Hon bestrider även NN:s påstående att värderingen ändrades när de hade en annan prismodell att utgå ifrån. Samma arvodesmodell användes vid alla värderingar. Den 28 september 2017 återkom hon via mejl till NN med en värdering samt presenterade en arvodesmodell på ett fast arvode på 70 000 kr upp till utgångspris plus tio procent på överstigande belopp. Kort efter detta, den 2 oktober 2017, återkom NN och önskade ändra arvodet till ett fast arvode på 60 000 kr upp till utgångspris plus 15 procent på överstigande belopp, en arvodesmodell de sedan enades om. I november 2018, cirka ett år efter deras första möte, träffades de återigen för en ny värdering enligt NN:s önskemål. Värderingen uppdaterades och i samband med detta signerades även förmedlingsuppdrag och prislista. De kom då överens om ett nytt fast arvode på 55 000 kr upp till 2 250 000 kr plus tio procent på överstigande belopp. Inför publiceringen av bostaden sågs arvodesmodellen över igen och ett nytt fast arvode på 55 000 kr upp till 2 400 000 kr plus tio procent på överstigande belopp skrevs under. Som hon klargjort här ovan och i sitt tidigare svar framgår det tydligt att ett fast grundarvode plus en stege användes vid alla värderingar. Denna modell har sedan anpassats för att alltid vara i relation till varje enskild värdering. Så NN:s påstående om att värderingen skulle ha ändrats på grund av en annan prismodell stämmer inte.

Hon får återigen hänvisa till att NN hade, om han känt sig vilseledd, kunnat säga upp uppdraget, jämfört med andra mäklare, skaffat sig en uppfattning om värdet på bostaden utifrån andra mäklares värderingar eller valt att gå vidare med en annan mäklare om han velat. Förmedlingsuppdraget signerades den 20 november 2018 och bostaden publicerades som "snart till salu" först den 22 mars 2019 och som "till salu" den 29 mars 2019. Vid den tidpunkten hade ensamrättsperioden löpt ut och vid publiceringen hade uppdraget övergått till ett tillsvidareavtal. NN hade alltså alla möjligheter att säga upp uppdraget om han känt sig vilseledd.

Som kommentar till NN:s påstående om att han fick korrekturläsa annonsen förstår hon inte dess relevans för ärendet då det inte har något att göra med arvodet. Den 21 mars 2019 skickade hon en färdigställd länk till NN för att få hans godkännande innan publicering. NN återkom den 21 mars 2019 med önskemål om ändringar. Det är viktigt att här tydliggöra vad som anses som stafvel och vad som är önskemål om omformuleringar samt frågeställningar som NN hade. I mejlkonversationen mellan henne och NN framgår det tydligt att det handlade om två stafvel och inga större felaktigheter. Som mäklare gör hon alltid sitt yttersta för att leverera ett så bra utkast till annons som möjligt. Att det sedan blev två stafvel är olyckligt, men att i ett utkast kunna presentera en annonstext exakt utifrån en kunds tankar är omöjligt. Att kunna ta del av en kunds tankar gällande önskemål på formuleringar förutsätter en dialog, vilket var det utbyte som skedde i mejlkonversationen den 21-22 mars 2019. Det är orimligt att förvänta sig att hon som mäklare ska kunna lista ut exakt vilka formuleringar NN önskade utan någon form av dialog.

## UTREDNINGEN

Nämnden har tagit del av diverse handlingar, bland annat uppdragsavtal, mejlkorrespondens och prisstatistik.

## 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.



### *Om provisionstrappor*

Om inget annat avtalas ska mäklaren arvoderas genom provision, det vill säga som en (rak) procentsats av köpeskillingen, se 23 § 1 st. fastighetsmäklarlagen. Av bestämmelsen följer motsatsvis att parterna har möjlighet att komma överens om en annan arvoderingsform, men i konsumentförhållanden är avtalsfriheten delvis begränsad genom de krav som god fastighetsmäklarsed ställer.

En vanligt förekommande arvoderingsmodell är en s.k. provisionstrappa, det vill säga att provisionssatsen ökar över en viss brytpunkt. En sådan kan både ha för- och nackdelar. En nackdel är att en provisionstrappa kan leda till en oskäligt hög provision, detta eftersom mäklaren i regel har ett kunskapsövertag över säljaren och kan vilseleda denne om det förväntade marknadsvärdet. Det finns därför skäl att behandla provisionstrappor med viss restriktivitet. I norsk rätt är provisions-trappor helt förbjudna, se § 7-2 (1) loven om eiendomsmegling.

I svensk rätt är provisionstrappor inte förbjudna, men Fastighetsmäklarinspektionen har ansett att en provisionstrappa inte får börja under det förväntade marknadsvärdet, se FMI 4-780-02. Nämnden ansluter sig till Fastighetsmäklarinspektionens bedömning, men med följande reservation: om uppdragsgivaren innan uppdragsavtalet ingås får korrekt information om det bedömda marknadsvärdet, är det tillåtet att låta trappan börja under detta värde. I sådant fall har ju uppdragsgivaren möjlighet att själv bedöma vilken effekt på provisionen som trappan kan komma att få, jfr FRN 79/17.

### *Bedömningen i detta fall*

Det förefaller ostridigt att Mäklaren grundade sin värdering på fyra försäljningar i närområdet och att värderingen avvek från vad prisutvecklingen i västra innerstaden i Malmö gav vid handen. Det förefaller också ostridigt att NN kände till båda dessa omständigheter.

Fyra försäljningar är ett litet referensmaterial, vilket gör det mer osäkert jämfört med ett större material. Å andra sidan låg jämförelselägenheterna i närområdet, vilket gör det säkrare än ett material som omfattar ett större område. Enligt nämndens uppfattning visar inte utredningen att Mäklaren vilseledde NN om marknadsvärdet, jfr FRN 2/19. Nämnden noterar också att avvikelser mellan brytpunkten i provisionstrappan och slutpriset inte kan sägas ha varit särskilt stor.

Vad NN anförut om att han fick rätta språk- och stavfel i en annons är inte en sådan omständighet som medför rätt till nedsättning av provisionen, jfr SOU 1981:102 s. 223.

Mäklaren har oemotsagd uppgett att fyratimmarsvisningen inte blev av på grund av att NN valde att dessförinnan anta ett bud. Någon nedsättning av provisionen blir därmed inte aktuell i den delen.

Sammanfattningsvis kan NN:s krav inte bifallas.

---

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.