



**Anmälare**

Makarna S

**Motparter**

Mäklare K och Mäklare A

*Ombud:*

Advokaten L-L B

**Saken**

Skadestånd och nedsättning av provision

---

**BESLUT**

Nämnden rekommenderar Mäklare K och Mäklare A att till makarna S solidariskt betala tillbaka 30 000 kr av den provision de erhållit för förmedling av makarna S:s bostadsrättsradhus i [stadsdel]. Till beloppet ska läggas ränta enligt 3 och 6 §§ räntelagen från den 17 december 2017 fram till dess betalning sker.

Makarna S:s krav i övrigt avslås.

---

**YRKANDEN M.M.**

Makarna S yrkar att Mäklare K och Mäklare A solidariskt ska betala 467 000 kr jämte ränta på beloppet enligt 3 och 6 §§ räntelagen från den 17 december 2017 fram till dess betalning sker. Av beloppet avser 400 000 kr skadestånd och 67 000 kr nedsättning av provision.

Mäklare K och Mäklare A bestrider skadeståndsskyldighet; eventuellt skadestånd ska jämkas. De bestrider även nedsättning av provisionen; eventuell nedsättning ska ske med skäligt belopp. De vitsordar yrkandet om solidariskt betalningsansvar liksom yrkandet om ränta.

## **BAKGRUND**

Makarna S lämnade uppdrag till Mäklare K att förmedla deras bostadsrättsradhus i [stadsdel]. Delar av uppdraget utfördes av Mäklare K:s kollega Mäklare A. Den dag då överlåtelseavtal skulle undertecknas, undertecknades även ett nytt uppdragsavtal mellan makarna S och Mäklare A.

Makarna S gör gällande att Mäklare K och Mäklare A i olika avseenden åsidosatte sina skyldigheter mot dem och att det har orsakat dem skada.

## **GRUNDER**

### **Makarna S**

Mäklare K och Mäklare A ("mäklarna") har orsakat dem skada eftersom de genom avtalsbrott inte lagt ut deras (makarna S:s) bostadsrätt till försäljning, vilket medfört att de spekulanter som funnits i stället köpt andra bostadsrätter genom mäklarna. Vidare har mäklarna i strid med avtal och deras lojalitetsplikt inte använt spekulanter till bostadsrätten. Genom att i stället presenterat andra bostadsrätter för spekulanter, har mäklarna även i detta avseende agerat i strid med lojalitetsplikten och inte verkat för ett så högt pris som möjligt för bostadsrätten. På grund av detta – uppsåtliga eller i vart fall vårdslösa agerande av mäklarna – har köpeskillingen för bostadsrätten blivit 400 000 kr lägre, varför detta belopp ska utges som skadestånd av mäklarna.

Med anledning av den skada som mäklarna orsakat dem ska även mäklararvodet om 67 000 kr sättas ned till noll. Ytterligare grund för nedsättning av mäklararvodet föreligger då mäklarna inte vidarebefordrat uppgifter om kända fel till spekulanter, inte underrättat dem (makarna S) om de spekulanter som hört av sig avseende bostadsrätten samt då de orsakades dubbla boendekostnader under en och en halv månad på grund av att försäljningen drog ut på tiden.

Krav på skadestånd samt nedsättning av mäklararvode med yrkat belopp har skett den 13 november 2017, varför ränta ska utgå 30 dagar från kravet.

### *Bakgrund*

Under våren 2017 fick de kontakt med Mäklare K på [mäklarföretaget] i [stadsdel]. De letade aktivt hus och ville därför förbereda sig inför en försäljning av sitt bostadsrättsradhus. Radhuset låg i ett nyproducerat område, färdigställt 2015.

Mäklare K hade förmedlat radhuset till dem och har även förmedlat flera andra radhus i området.

Efter att ha träffat Mäklare K fick de en offert av henne. I offerten redovisar hon hur en försäljning skulle gå till och vad hon utlovade. Hon tyckte att de skulle lägga ut radhuset som en s.k. kommande försäljning *"tills vi bestämt när, hur eller om det skulle säljas"*. Fördelen med detta uppgavs vara att *"man har byggt en grund med spekulanter redan innan en försäljning på den öppna marknaden. Då kan ni med säkerhet säga att ni har gett er själva de bästa förutsättningarna för en lyckad försäljning och maximalt slutpris"*. Som en tidsplan angav hon att *"om ni köpt något lägger vi ut [radhuset] direkt" samt "annonsering på nätet påbörjas så snart ni ger ett godkännande på det material jag förberett. Annonsering mot kundregistret påbörjas samma dag"*.

När de träffade Mäklare K lämnade hon även över information om hur det fungerar att lägga ut en bostad med marknadsföringskonceptet *På gång*. Av det överlämnade materialet framgår att de kunde använda sig av [mäklarföretagets] tjänst *"Värdebevakaren"* för att få löpande information om värdet på sin bostad. Vidare framgår hur det fungerar att lägga ut en bostad som en kommande försäljning. [Mäklarföretaget] *"upprättar en komplett bostadsbeskrivning; när du sedan vill sälja räcker det med ett samtal från dig och en knapptryckning från oss. Då är annonsen publicerad och vi kan ha visning inom kort"*. Det beskrevs att mäklarna när annonsen ligger ute *"samlar på oss en värdefull lista av intresserade personer som vi återkopplar till om du bestämmer dig för att sälja"*. Vidare att *"när du känner dig redo är mycket redan förberett. Resten kompletterar och uppdaterar vi på [mäklarföretagets webbplats] och Hemnet. Om bostaden redan har annonserats hos oss som På gång får den nu märkningen Till salu."*

Mot bakgrund av informationen som lämnades accepterade de offerten och uppdragsavtal tecknades den 8 maj.

Bostaden fotograferades och en objektsbeskrivning förbereddes under maj-juni. Mäklare K hörde av sig i slutet av juni och frågade om hon fick lägga ut bostaden som en *"kommande försäljning"*, vilket de bekräftade.

De diskuterade fram att de var beredda att sälja vid ett bud om 7 000 000 kr eller däröver, oavsett om de då hade köpt någon ny bostad. I annat fall skulle de avvakta till dess att de hade köpt något. När så skett skulle deras radhus genast ut på marknaden. De frågade även Mäklare K om [mäklarföretaget] hade något annat radhus i området som skulle säljas, vilket hon bekräftade att företaget inte hade.



## FASTIGHETSMARKNADENS REKLAMATIONSNÄMND

Förutsättningarna för det uppdrag de lämnade till Mäklare K var således att

- (i) om någon erbjöd 7 000 000 kr eller mer var de beredda att sälja oavsett om de köpt någon ny bostad eller inte,
- (ii) att lägga ut radhuset som en kommande försäljning skulle innebära att Mäklare K samlade på sig intressenter för detta,
- (iii) så snart de hörde av sig skulle deras radhus läggas ut på marknaden, samt
- (iv) att [mäklarföretaget] inte hade uppdrag att sälja något annat radhus i området.

Offerten och den information som lämnades skriftligen är att anse som avtalsinnehåll.

De hade en värdering på huset från [mäklarföretaget] om 7 000 000 kr. Värderingen hade gjorts sommaren 2016. Enligt [mäklarföretagets] tjänst *Värdebevakaren* var värdet på radhuset 7 433 000 kr den 7 juli 2017.

Trots att de hade ett uppdragsavtal med Mäklare K, som Mäklare A senare övertog ansvaret för, ville Mäklare A att de den 7 november skulle skriva ett nytt uppdragsavtal med henne i anslutning till att överlåtelseavtalet avseende deras radhus undertecknades. Detta innebar dock att de hade ingått uppdragsavtal med två mäklare avseende samma objekt.

Den information de fått från Mäklare K hade betydelse såväl när de ingick uppdragsavtalet med henne som när de träffade sådant avtal med Mäklare A. Samma saker hade således avtalats med båda mäklarna.

Vem av Mäklare A och Mäklare K som egentligen varit ansvarig för försäljningen är oklart. I första hand görs därför gällande att ansvaret är solidariskt.

### *Händelserna under hösten 2017*

Trots att de tecknat uppdragsavtal med Mäklare K, upplyste inte någon av mäklarna dem om att dessa därefter åtagit sig att förmedla tre konkurrerande objekt i området.

Under sommaren fick de ingen information från Mäklare K om eventuellt intresse från spekulanter. De hade inte heller någon annan kontakt med henne. I ett mejl den 6 september redovisade hon att det var många som hade ringt om deras

radhus, att hon skulle gå på föräldraledighet och att deras försäljning i stället skulle hanteras av en kollega till henne, Mäklare A. I mejlet informerade hon även om att det skulle säljas två hus i deras område, hus som Mäklare A skulle förmedla. De ville veta vad det var för försäljningar som skulle ske och vad det var för spekulanter som hört av sig. De försökte få kontakt med henne men först den 15 september blev de kontaktade. Då hade en försäljning av ett radhus i området med adress F väg 2 lagts ut genom Mäklare A. Det huset låg i samma radhuslänga men tre hus från deras. De fick reda på att det var många som hade ringt om deras radhus och varit väldigt intresserade, men att ingen hade varit beredd att betala över 7 000 000 kr. De berättade att de nog ville sälja sitt radhus innan de köpte en ny bostad med hänsyn till att marknaden började bli orolig. Mäklare K sa att hon skulle prata med Mäklare A och se till att hon ringde dem.

Att deras radhus legat ute som en kommande försäljning i flera månader hade, när radhuset på F väg 2 annonserades ut, endast inneburit att spekulanter lockats till [mäklarföretaget] som, i stället för att sälja deras radhus, nu sålde ett annat. De hade inte informerats om att [mäklarföretaget] tagit in detta uppdrag efter att de ingått uppdragsavtal med Mäklare K. Att ett radhus i samma länga skulle säljas av samma mäklarfirma som redan annonserade ut deras radhus, påverkade deras möjligheter att få så högt slutpris som möjligt. Agerandet är i strid med mäklarnas skyldigheter enligt 8 § fastighetsmäklarlagen.

Under helgen som följde gick de på visning på ett hus och deltog i budgivning under onsdagen den 20 september. De försökte ringa Mäklare A för att berätta att de var på gång att köpa ett hus och ville säkerställa att deras radhus kunde läggas ut till försäljning. Hon svarade inte och ringde inte upp. De följde budgivningen på F väg 2 och såg att det var ett stort intresse. Fem budgivare lade bud, varav en lade ett slutbud om 7 200 000 kr och det näst högsta budet låg på 7 100 000 kr. På onsdagskvällen skrev de avtal avseende köp av en fastighet i Sollentuna.

Torsdagen den 21 september fick de kontakt med Mäklare A och berättade att de köpt hus och ville gå ut med sitt radhus till visning och att budgivarna från försäljningen av radhuset på F väg 2 skulle kontaktas. De fick då till svar att [mäklarföretaget] hade tagit på sig uppdrag att sälja ytterligare två radhus och att de var lägst prioriterade av dessa försäljningar. De fick inte gå ut med sitt radhus till visning och Mäklare A meddelade att hon avsåg att anvisa spekulanterna från F väg 2 till de två andra radhusen som, till skillnad från deras radhus, ännu inte låg ute till försäljning. Detta trots att deras radhus legat ute på [mäklarföretaget]s hemsida som en kommande försäljning i över två månader och de under hela denna period, hade sagt sig vara redo att sälja, om någon ville köpa för minst 7 000 000

kr samt blivit lovade att få sälja så snart de kände sig redo. De protesterade men Mäklare A menade att det var så det fungerade.

Dagen efter sökte de åter kontakt med Mäklare A för att få henne att hålla vad som avtalats. De fick då besked att hon anvisat budgivaren från F väg 2 med det näst högsta budet till ett annat radhus (M-vägen), som inte låg ute till försäljning och att försäljningen redan var genomförd till en köpeskilling om 7 100 000 kr. Denna budgivare skulle rätteligen ha anvisats som spekulant till deras radhus i och med löftet att få sälja när de var redo samt att de meddelat att de var beredda att sälja till ett bud motsvarande vad denna budgivare var beredd att ge för ett radhus i området.

Det tredje radhuset (B-vägen) lades ut till försäljning omedelbart därefter. De fick enligt Mäklare A inte lägga ut sitt radhus till öppen visning innan detta radhus var sålt. Hon upplyste dem dessutom om att de ändå inte hade fått gå ut med sitt radhus till visning eftersom [mäklarföretaget], i strid med gällande konkurrens-lagstiftning, samarbetade med de andra mäklarna i området och hindrar försäljning av konkurrerande objekt. De hade därmed inget val annat än att vänta ut även denna försäljning. Radhuset på B-vägen har endast en halv tomt. Det sålde för 6 500 000 kr.

I och med ovanstående händelseförlopp har mäklarna brutit mot avtalet och inte låtit dem gå ut med sin bostad till försäljning när de ville, åsidosatt lojalitetsplikten genom att prioritera andra senare tillkomna försäljningar av konkurrerande objekt samt underlåtit att anvisa spekulanter till deras radhus.

#### *Försök att begränsa skadan*

Två av budgivarna från F väg 2 hörde själva av sig till Mäklare A och undrade om det var aktuellt för makarna S att sälja eftersom de sett att deras bostad låg ute som en kommande försäljning. Budgivarna fick komma på en förhandsvisning av deras radhus. Mäklare A har påstått att visningen hölls för "samtliga budgivare" från tidigare försäljningar.

Det kom in ett bud om 7 000 000 kr på deras radhus, vilket de ansåg var lågt med tanke på den värdering som [mäklarföretaget] gjort och att två mindre attraktiva radhus sålts för 200 000 kr respektive 100 000 kr mer. De gav ett motbud om 7 100 000 kr, dvs. vad radhuset på M-vägen gått för. Intressenten ville inte höja sitt anbud, varför de inledningsvis sa nej till att sälja för 7 000 000 kr. Dagen efter meddelade de Mäklare A att de accepterade anbudet. Det visade sig då att intressenten inte hade ett giltigt lånelöfte. Efter att ha väntat i flera dagar på att se

om intressenten kunde lösa situationen, fick de i stället gå vidare till öppen visning.

När de fick gå ut till visning av sitt radhus hade det gått över två veckor från deras eget köp av ny bostad och [mäklarfirmen] hade under dessa två veckor förmedlat tre radhus i deras område, varav Mäklare A förmedlat två. Enligt information från Mäklare A hade det kommit tjugofem spekulantpar på den första visningen av F väg 2 och sexton spekulantpar till den första visningen av B-vägen. På deras första öppna visning kom det två spekulantpar. Det bristande intresset berodde på att de inte hade fått gå ut till försäljning när de ville, trots att detta var vad som utlovats.

Deras bostad fick ligga ute på Hemnet i över en månad och under denna period genomfördes fem allmänna visningar. Det kom in ett bud på 6 700 000 kr, vilket var långt under förväntan och lägre än vad deras finansiering på det nya huset tillät. Finansieringen av sitt nya hus hade de baserat på [mäklarfirmen]s värdering av deras bostadsrätt, det stora intresset för området som förelåg när de köpte sitt nya hus och de uppgifter de fått från [mäklarfirmen] (det vill säga ingen information om att tre andra radhus skulle komma att säljas före deras). De gav ett motbud om 7 100 000 kr. Motbudet accepterades inte. De gav senare ett nytt motbud om 6 900 000 kr, vilket inte heller det accepterades.

Till sist var de tvungna att acceptera budet om 6 700 000 kr eftersom det hunnit gå en och en halv månad från deras köp av det nya huset och de var tvungna att visa upp ett överlåtelseavtal för banken för att kunna tillträda sitt hus i tid. Överlåtelseavtal avseende radhuset ingicks den 7 november.

#### *Värdet på husen i området*

Radhusen ser likadana ut inuti; endast med små skillnader i tillval. De radhus som ligger närmast XX slott, det vill säga de på M-vägen och B-vägen, har visat sig ha ett lägre värde, eftersom de är bullerstörda från U-vägen. Husen på M-vägen har dessutom varit än mindre attraktiva eftersom de har utsikt mot U-vägen (vilket inte uppvägs av en glimt av slottet) samt har områdets enda genomfartsväg utanför dörren.

Intressenter av området har föredragit de hus som ligger inne i området, längre från XX slott, exempelvis de på F väg. Dessa hus ligger inbäddade bakom bullerplank, carportar och en länga med radhus som går parallellt med U-vägen, vilket gör att man knappt hör ljud från U-vägen vid dessa hus. De hus som varit minst attraktiva är de som knappt har någon tomt, vilket gäller B-vägen 7-11 samt F väg

7-11. Dessa radhus har parkeringsfickor utanför huset och har därmed endast hälften så stor tomt som de övriga radhusen. Radhusen på T-vägen har gått för något högre priser eftersom det till dessa även medföljer en carport i direkt anslutning till huset.

I normalfallet är gavelradhus mer attraktiva. Detta gäller dock inte radhusen närmast U-vägen, bland dem F väg 2. Dessa gavelradhus har den största insynen av samtliga radhus eftersom de så kallade atriumhusen har sina uterum precis vid radhuslängans start. Det innebär att tomt och gavelradhus har insyn från ytterligare ett håll i jämförelse med vad övriga hus har. Dessa gavelradhus var även de som prissattes lägst vid upplåtelsen av bostadsrätterna.

#### *Konsekvenserna av mäklarnas agerande*

De fick ett lägre pris för sitt radhus eftersom mäklarna inte höll dem underrättade om att ett flertal konkurrerande försäljningsuppdrag i området hade accepterats efter deras. De blev inte informerade om att spekulanter hade kontaktat mäklarna och varit intresserade av deras radhus. Hade de fått sådan information, hade de lagt ut huset på marknaden eller anordnat en förhandsvisning. Mäklarna har hindrat dem från att gå ut till visning i strid med vad som avtalats. De spekulanter som de skulle samla på sig genom att ha sin bostad ute som en kommande försäljning användes av mäklarna till andra objekt och såvitt de vet kontaktade inte mäklarna någon av de personer som tidigare hört av sig och varit intresserade av deras radhus.

Om mäklarna hade agerat på ett korrekt sätt, vilket från början hade medfört att de hade sålt sitt radhus innan det på F väg 2 såldes, eller i vart fall innan de två övriga radhusen såldes, hade det funnits ett stort antal spekulanter på deras radhus. Det fanns fem intressenter som budade på ett radhus endast tre radhus från deras i samma länga och det är sannolikt att dessa även varit intresserade av deras radhus.

Det allvarligaste felet är dock att budgivaren med näst högsta bud från F väg 2 borde ha anvisats till dem, eftersom det endast var deras radhus som då låg ute till försäljning.

Mäklarna har haft en lojalitetsplikt inom uppdragsförhållandet. De har åsidosatt denna genom att, i strid med avtalet och utan att upplysa dem, åta sig att sälja ett stort antal direkt konkurrerande objekt. Det är även i strid med denna lojalitet att inte hålla vad som avtalats om att de skulle få gå ut på marknaden så snart de ville samt att anvisa spekulanter till senare tillkomna konkurrerande objekt, trots



att spekulanterna var beredda att betala vad de (makarna S) flera månader tidigare meddelade att de ville sälja för så snart det fanns en budgivare. Allt detta innebar att mäklarna begick avtalsbrott och inte tillgodosåg deras intresse av att sälja sitt radhus.

#### *Övriga brister*

Det har även förekommit andra brister. De ville undvika att en köpare skulle göra gällande fel i efterhand och ville därför redovisa kända fel för samtliga spekulanter. De fick inte någon frågelista att fylla i. Före första visningen skrev de ett mejl till Mäklare A där de redovisade de fel de kände till och som dessutom fanns dokumenterade i ett besiktningsprotokoll. De ville att spekulanterna skulle bli upplysta om bristerna.

Det visade sig senare att köparna inte hade underrättats om bristerna och de fick själva underrätta dem om dessa. Att köparna blev upplysta om bristerna dokumenterades inte av Mäklare A i överlåtelseavtalet. I och med detta riskerar de att köparna kan komma att göra gällande fel, eftersom de i sådant fall undanhållit kända och dokumenterade fel.

#### *Skadan*

Eventuella svårigheter att i efterhand bevisa vilket pris de skulle fått vid en budgivning beror endast på mäklarnas agerande, ett agerande som har saboterat möjligheterna till försäljning och budgivning enligt de avtalade förutsättningarna. Den princip som Högsta domstolen lagt fast<sup>1</sup> – att den, som orsakat bevisproblemet för vad ett slutligt bud skulle hamnat, får stå risken för detta – gäller här. Hade mäklarna agerat på ett korrekt sätt, hade det funnits flera budgivare på deras radhus och i vart fall en budgivare som varit villig att betala minst 7 100 000 kr utan budgivning. Därmed har de i vart fall lidit skada om 400 000 kr som de begär ersättning för. Utöver detta har de krav på återbetalning av mäklararvode på grund av detta och alla övriga fel som begåtts av mäklarna.

***Makarna S har – utöver vad de anfört i anmälan – och i anledning av mäklarnas svaromål i huvudsak tillagt följande.***

Mäklare K tog inte kontaktuppgifter till de, enligt hennes egna uppgifter, ”många” spekulanter som visade intresse för deras radhus. Hon har i detta avseende agerat i strid med såväl vad som avtalats som med god mäklarsed.

---

<sup>1</sup> Rättsfallsreferat NJA 2016 s. 39

Det hade inte marknadsförts någon visning av M-vägen eller B-vägen när de fick kontakt med Mäklare A den 21 september. Någon anledning för dem att avvakta med sin försäljning fanns således inte. Hade Mäklare A inte hindrat dem från att gå ut till försäljning när de pratade med henne den 21 september, hade deras radhus lagts ut till försäljning samma dag och visning planerats in till helgen därefter. Deras visning var således lika "inplanerad" som de visningar av andra objekt som Mäklare A påstår var inplanerade.

Den 20 september försökte en av makarna S få kontakt med Mäklare A. Det framgår av mäklarnas yttrande att även ägarna till M-vägen kontaktade Mäklare A samma dag med samma begäran. Trots att två uppdragsgivare framställde begäran om att budgivare två till radhuset på Frans Krigs väg 2 skulle kontaktas, båda i tid innan köpekontrakt avseende det radhuset undertecknades, valde Mäklare A, enligt egen uppgift, att endast redovisa objektet på M-vägen. Hon undanhöll deras objekt för budgivaren. Detta trots att uppdragsavtalet med dem ingåtts innan Mäklare A ingick avtal om att förmedla M-vägen. Hon har åsidosatt sin lojalitetsplikt mot dem.

Mäklarnas påståenden om vilka bud och råd som lämnats och de förhandlingar som skett borde framgå av mäklarjournalen, som dock helt saknar noteringar i dessa avseenden. Mäklarna har med hänsyn till vad som föreskrivs i 20 § fastighetsmäklarlagen brustit i utförande av uppdraget, vilket ska ligga till grund för en nedsättning av mäklararvodet.

[Mäklarföretagets] värdering av deras radhus till 7 000 000 kr respektive 7 433 000 kr i kombination med försäljningspriserna på konkurrerande radhus visar att värdet på deras hus i vart fall motsvarade värdet på F väg 2.

Mäklare A borde aldrig ha anvisat budgivarna från F väg 2 till radhuset på M-vägen. Detta eftersom det är ostridigt att de (makarna S) meddelat att de var beredda att sälja för ett pris om 7 000 000 kr innan de köpte ett nytt hus. När det fanns budgivare som var beredda att betala detta pris eller över skulle Mäklare A, i enlighet med redovisad prioriteringsordning, ha hänvisat budgivarna till deras objekt.

De förnekar att Mäklare A, när de kontaktade henne den 21 september, rekommenderade dem att avvakta med att lägga ut sitt radhus till försäljning. Det ankommer på henne att bevisa att de, trots att de ostridigt begärt att deras radhus skulle säljas, valde att avstå och lät flera andra radhus säljas innan de lade ut sitt radhus.

De kontaktade Mäklare A på nytt den 22 september i ett försök att få henne att följa de instruktioner de lämnat till henne dagen innan.

Deras försäljning påverkades negativt av att avvakta. Detta framgår även direkt av Mäklare A:s yttrande i ett mejl där hon skriver att det skulle vara negativt för dem "att flera nästan helt likartade objekt i samma område är ute på öppen försäljning samtidigt eller i direkt anslutning till samtidigt".

Om Mäklare A:s påstående att hon endast rekommenderade dem att vänta (och inte tvingade dem) hade varit sant, hade även denna rådgivning varit vårdslös och skadeståndsgrundande. De gör därför även gällande denna påstådda rekommendation som en andrahandsgrund för sitt yrkande om skadestånd och nedsättning av mäklararvode.

Att de fick ett mejl den 6 september att två hus skulle säljas i deras område innebär inte att de blev upplysta om ändrade förutsättningar. Något godkännande av en annan mäklare än den de hade avtalet med framgår inte av deras svarsmeddelande. Någon möjlighet att lämna ett sådant godkännande inhämtades inte. Samtidigt som Mäklare K skickade mejlet ändrades ansvarig mäklare i deras annons på [mäklarföretagets] hemsida. Radhuset på F väg 2 lades ut till försäljning samma dag eller någon av de följande dagarna, det vill säga innan de hade fått kontakt med henne.

Uppgiften i mejlet avsåg endast att två hus skulle "snart" vara till salu, inte att dessa följande dagar skulle börja säljas. Inte heller framgick det vilka hus det var.

Påståendet om att visningar av konkurrerande radhus redan var inplanerade när de väl fick kontakt med Mäklare A är inte trovärdigt och förnekas. Radhuset på F väg 2 var inte sålt när de etablerade kontakt med Mäklare A den 21 september. Något om redan inplanerade visningar på andra radhus nämndes inte, bara att de inte fick lägga ut sitt radhus eftersom det var andra radhus som skulle säljas först. Att någon allmän visning inte var inplanerad framgår redan av mäklarnas eget påstående om att visningen på M-vägen enbart riktade sig till kvarvarande spekulanter från F väg 2.

Två spekulanter på F väg 2 kontaktade själva Mäklare A och ville se deras (makarna S:s) hus. Spekulanterna blev inte inbjudna till den riktade visningen av deras hus den 25 september. Det är vidare en felaktig uppgift från Mäklare A att hon bjöd in alla trettiosju intressenter som hade varit på visningen av F väg 2.

Den 2 oktober lämnade de ett motbud om 7 100 000 kr till den spekulant som den 25 september bjudit 7 000 000 kr. När detta motbud avvisades av spekulanten, meddelade de den 3 oktober att de var villiga att sälja för 7 000 000 kr och fick besked av Mäklare A att budgivaren stod kvar vid sitt bud men var tvungen att få ett godkännande av sin bank. Budgivaren lämnade således en ren accept. Om accepten är ren eller inte är dock av underordnad betydelse. Ett överlåtelseavtal av en bostadsrätt kräver skriftlig form. Även om de accepterat motbudet direkt, hade något avtal således inte kommit till stånd. Deras motbud var ett försök att begränsa skadan.

De hade inte kunnat vänta in att spekulanten sålde sin lägenhet. Spekulanten lyckades sälja sin lägenhet först den 5 december. Enligt det lånelöfte de själva hade var de tvungna att för sin bank visa upp ett överlåtelseavtal avseende radhuset senast den 24 november. Mäklare A var informerad om detta.

Värderingarna av deras radhus är gjorda av [mäklarföretaget]. Den första värderingen gjordes efter ett hembesök och var således inte gjord enligt schablon, utan tog hänsyn till samtliga faktorer så som det tysta läget i området. Enligt [mäklarföretagets] marknadsföring skulle *Värdebevakaren* ge dem "löpande information om hur värdet på din bostad förändras". Mäklarna uppgav aldrig att marknadsvärdet som erhöles genom *Värdebevakaren* inte skulle vara korrekt. Någon ny värdering gjordes inte inför deras försäljning och inte heller framfördes något påstående från mäklarna att värdet skulle ha sänkts efter värderingarna. Om värdet hade ändrats vid deras försäljning, hade det ankommit på mäklarna att underrätta dem om detta, vilket de inte gjorde. Detta berodde på att värderingarna var korrekta.

De har gett in underlag som redovisar vilka bullernivåer som beräknades för de färdigbyggda radhusen. Om mäklarna gör gällande att bullernivåerna ändrats sedan mätningarna gjordes, ankommer det på dem att ge in underlag för detta. Utredningen som gjorts visar att det skulle bli högre buller vid de radhus som låg närmare slottet.

Mäklarna har påstått att radhusen på F väg 2 och M-vägen var mer attraktiva än deras radhus, samt att radhuset på B-vägen var jämförbart med deras. Nämnda radhus är mer utsatta för buller än deras. Detta framgår även av de dokument som låg till grund för byggandet av radhusen.

Radhusen mot slottsparken, det vill säga de på M-vägen är bullerstörda i högre utsträckning än deras radhus. Buller upphör inte direkt efter M-vägen utan påverkar intilliggande radhus på B-vägen.

De har visat att värdet på deras radhus var minst 7 100 000 kr. I vart fall har eventuella bevissvårigheter orsakats av mäklarna, varför dessa ska stå risken för detta. Eftersom det fanns en spekulant som var beredd att betala 7 100 000 kr för ett radhus i både samma länga som deras radhus, samt i en bullerstörd länga, är detta det pris de hade fått om inte mäklarna hade agerat otillbörligt.

Att deras uppgifter om värdet på det egna radhus är korrekt, styrks av de slutpriser på radhus i området som uppnått efter deras försäljning och den prisedgång som skett.

Två radhus har sålts i samma länga som deras. Båda är gavelradhus. Det ena, som har gavel mot de s.k. atriumhusen (som F väg 2) har i februari 2018 sålts för 6 550 000 kr. Det andra gavelradhuset med gavel åt andra hållet således i april 2018 för 6 825 000 kr. Det radhus som liksom F väg 2 hade gavel med extra insyn hade således ett värde som var 275 000 kr lägre än det med attraktiv gavel. Detta visar att radhuset på F väg 2 inte hade något högre värde än deras radhus, eftersom denna gavel inte är attraktiv för spekulanter.

Att värdet är högre ju längre man kommer från de bullerstörda radhusen på M-vägen framgår av försäljningar av radhus på denna gata samt B-vägen, jämfört med försäljningar på T-vägen och F väg, som ligger längst ifrån slottet. Ett radhus på T-vägen såldes i juni 2018 för 7 000 000 kr samt i november 2018 för 6 900 000 kr. Ett radhus på B-vägen med normalstor tomt såldes i maj 2018 för 6 390 000 kr och ett radhus på M-vägen såldes i december 2018 för 6 150 000 kr. Priset för huset på T-vägen var således 850 000 kr högre än för det bullerstörda radhuset på M-vägen.

Radhuset på T-vägen marknadsfördes dessutom av [mäklarfirmen] som ett radhus med "ett av områdets bästa lägen" och med ett utgångspris om 6 995 000 kr. Utgångspriset måste motsvara vad [mäklarfirmens] mäklare bedömde vara marknadsvärdet. Detta radhus har samma ofördelaktiga läge som radhuset på F väg 2, dvs. gavel med insyn från atriumhusen. [mäklarfirmen] har sålt ett annat radhus på T-vägen men tre hus längre upp på gatan. Detta såldes för 7 200 000 kr. Detta kompletterar vad som tidigare anförts, nämligen att marknadsvärdet på ett radhus mitt i längan värderas högre än ett gavelradhus. Mäklarnas påstående att deras (makarna S:s) radhus skulle ha ett lägre marknadsvärde än gavelhuset på F väg 2 är felaktigt.

Sammanställningen av försäljningar visar att värdet är lägst för radhusen på B-vägen och M-vägen och att radhusen på F väg haft ett högre värde. Detta innebär att deras radhus hade ett värde som översteg det som uppnåddes för radhuset

på M-vägen. Vidare framgår att radhusen med gavel mot atriumradhusen inte sålts för högre belopp än andra radhus i området samt att [mäklarfirmen] värderat radhus mitt i längan lika eller högre än radhus med ofördelaktig gavel mot atriumradhusen. Det innebär att värdet på deras radhus inte var lägre än det på F väg 2.

När ett bud över 7 000 000 kr kom in anvisades spekulanten ett objekt som inte ännu fanns på marknaden. Förmedlingsuppdrag avseende det objektet tecknades efter det att deras avtal med Mäklare K tecknats.

Den av Mäklare A påstådda rekommendation att det var bättre att vänta tills tre andra radhus sålts i området var uppenbart vårdslös.

Vilka intressenter som enligt Mäklare K:s mejl hade hört av sig under sommaren 2017 är oklart. Ingen av dessa kontaktades när de ville sälja radhuset, trots att detta hade utlovats inför uppdragsavtalets ingående.

De har gjort vad de kunnat för att begränsa sin skada. De accepterade det bud som lämnades på 7 000 000 kr. Någon grund för jämkning av deras skadeståndskrav har inte redovisats av mäklarna.

Fastighetsmäklarlagen har inga särskilda bestämmelser om fel i tjänsten, varför en analog tillämpning av konsumenttjänstlagen är aktuell.<sup>2</sup> I detta fall har Mäklare K lämnat uppgifter av betydelse för tjänsten inför avtalets ingående, det vill säga att de skulle få gå ut på marknaden direkt när de begärde det. Eftersom de inte fick göra detta föreligger fel i tjänsten.

För nedsättning av mäklararvode krävs inte att någon skada orsakats. De ville att de fel som påtalades i besiktningsprotokollet skulle meddelas köparna. De bestriker att Mäklare A gjorde så muntligen.

Det är inte upp till en mäklare att avgöra vilka fel de som säljare har rätt att få vidarebefordrade till köparna och det är fel att inte heller senare dokumentera dessa i upplåtelseavtalet när uppgifterna väl lämnats till köparna. Detta, tillsammans med övriga fel, utgör skäl för nedsättning av mäklararvodet.

Om det finns brister i mäklarnas ärendehaneringssystem får mäklarna svara för dessa brister.

---

<sup>2</sup> Rättsfallsreferat NJA 2011 s. 600.

## **Mäklarna har lämnat följande svaromål**

### *Bakgrund*

Makarna S och Mäklare K tecknade i maj 2017 ett uppdragsavtal om förmedling av makarnas bostadsrätt på F väg 8.

De kom överens om att bostadsrätten inledningsvis inte skulle läggas ut till försäljning utan annonseras som en kommande försäljning i avvaktan på att makarna S skulle bestämma när, hur och om den skulle säljas. Bostadsrätten annonserades den 28 juni på [mäklarföretagets] hemsida som en kommande försäljning eller, som det uttrycks, "på gång".

I mejl den 6 september informerade Mäklare K makarna S om att hon snart skulle gå på föräldraledighet och att Mäklare A skulle vidta de åtgärder som skulle bli aktuella på grund av hennes frånvaro. Makarna S godtog detta. I samma mejl informerade Mäklare K att det var många som hade hört av sig angående makarna Ss hus och att [mäklarföretaget] var anlitat för försäljning av två ytterligare hus i området.

Det 15 september talade Mäklare K och makarna S med varandra och makarna uppgav då att de nog ville sälja sitt radhus innan de hittade sitt nya hus med hänsyn till att marknaden började bli orolig. De hade således ännu inte bestämt sig för om de skulle sälja radhuset.

Helgen före den 20 september visades ett radhus på F väg 2. Makarna S följde budgivningen. Slutbudet blev 7 200 000 kr och köpekontrakt tecknades den 21 september. Det näst högsta budet var 7 100 000 kr.

Den 20 september tecknade makarna S köpekontrakt på en ny bostad i [kommun]. Dagen efter informerade de Mäklare A att de nu ville sälja sin bostadsrätt och gå ut med visning. De angav också att de ville att de budgivare som fanns kvar från försäljningen av bostadsrätten på F väg 2 skulle kontaktas.

Mäklare A informerade makarna S dels om att hon skulle visa en bostadsrätt på M-vägen dagen efter för en av de budgivare som förlorat budgivningen på F väg 2, dels att en försäljning av ett annat närbeläget radhus (B-vägen) skulle annonseras kommande dag (22 september) av en kollega till henne och visas den 1 och 2 oktober.

Objektet på M-vägen såldes för 7 100 000 kr samma dag som det visades.

Makarna S:s bostadsrätt hade en riktad visning den 25 september för de kvarvarande budgivarna på F väg 2 och M-vägen. Prisdiskussioner skedde med två av budgivarna. Makarna S fick ett bud om 7 000 000 kr, vilket de inte godtog. De lade ett motbud den 2 oktober om 7 100 000 kr som inte godtogs.

Radhuset på B-vägen såldes den 4 oktober för 6 500 000 kr.

Makarna S:s bostadsrätt lades ut för försäljning den 5 oktober. Vid de öppna visningarna den 15 och 16 oktober kom det sex intressenter. Inga bud lämnades.

Den 20 oktober fick makarna S ett bud om 6 700 000 kr.

Den 7 november tecknade makarna S ett uppdragsavtal med Mäklare A. Samma dag meddelade makarna S att de godtog budet om 6 700 000 kr och överlåtelseavtal tecknades.

Den 10 november reklamerade makarna S den genomförda försäljningen

### *Inställning*

Mäklare K respektive Mäklare A vitsordar solidariskt betalningsansvar men bestrider var för sig och ihop att oaktsamhet förekommit, att skada uppkommit, att adekvat orsakssamband föreligger mellan påstådd oaktsamhet och uppgiven skada. I detta ligger att de även bestrider skadeståndsansvar och nedsättning av provisionen.

När det den 7 november blev aktuellt att teckna ett överlåtelseavtal avseende makarna S:s radhus, tecknade de ett uppdragsavtal med Mäklare A. Detta avtal borde föreslagits och tecknats tidigare. Att det tecknades först den 7 november har emellertid inte orsakat någon skada.

### *Mäklare A om kravet på skadestånd*

Mäklare A har inte vägrat makarna S att gå ut med en öppen visning. Hon rekommenderade dem att inte göra detta. Om tre objekt var ute samtidigt (makarna S:s radhus, objekten på M-vägen och på B-vägen) skulle de konkurrera med varandra med risk att slutpriset skulle bli lägre. Mäklare A rekommenderade makarna S att invänta de två första försäljningarna eftersom bostadsrätterna är nästan helt lika, men med den skillnaden att F väg 2 var ett gavelradhus och det på M-vägen inte hade någon radhuslänga framför sig utan utsikt över slottsparken och XX slott. Påståendet att Mäklare A skulle ha uttryckt att makarna S:s hus var



lägst prioriterat förnekas. Hon har lämnat aktsamma, relevanta rekommendationer som makarna S haft rätt att följa eller inte.

Bostadsrätten på M-vägen annonserades inte ut (trots sedan tidigare inplanerad visning den 22 september) eftersom säljarna inte ville "krocka" och konkurrera med F väg 2. Den överläts den 22 september för 7 100 000 kr. Budgivningen på F väg 2 hade gått bra så makarna S föredrog att först pröva med en riktad visning för de kvarvarande budgivarna från F väg 2.

Till visningen på makarna Ss lägenhet den 25 september inbjöds de kvarvarande budgivarna från F väg 2 och M-vägen. Prisdiskussioner påbörjades med två intressenter och ett bud lämnades på 7 000 000 kr. Det budet godtog inte makarna S. Den andra intressenten lade inte något bud. Makarna S gav beskedet till Mäklare A att de ville sälja för 7 100 000 kr.

Mäklare A informerade makarna S att snittpriset i området nu var 6 800 000 kr och att lägenheterna som gått för 7 200 000 kr respektive 7 100 000 kr översteg tillgänglig statistik. Hon uppgav att marknaden var på väg nedåt och rekommenderade dem att sälja för 7 000 000 kr.

Makarna S valde att inte följa rekommendationen utan gick vidare med visningar den 15 och 16 oktober. På visningarna kom sex intressenter.

Den 20 oktober lämnades ett bud på 6 700 000 kr på makarna S:s radhus. De meddelade den 7 november att de godtog budet.

Under tiden mellan den 28 juni och den 21 september, innan Söderén bestämde sig att sälja, angav de att de kunde godta ett bud på 7 000 000 kr eller däröver. Något sådant bud har emellertid inte lämnats. Mäklare K informerade makarna S i ett mejl den 6 september att många hade hört av sig gällande deras hus. Det har dock inte varit någon intressent som lämnat något bud eller visat ett allvarligt intresse att lägga ett bud.

När uppdragsavtalet med Mäklare K tecknades i maj hade mäklarna på [mäklarföretaget] inte några objekt till försäljning. Den 6 september informerade Mäklare K att mäklare på [mäklarföretaget] snart skulle ha två hus till försäljning i området.

Det stämmer att det fanns en värdering om 7 000 000 kr från 2016 och en per den 4 juli 2017 på 7 433 000 kr. Det är fråga om värderingar och värderingar är bedömningar av ett marknadspris. Ett marknadspris på en öppen marknad vid en

annan tidpunkt kan avvika från en tidigare värdering. Värderingarna saknar betydelse i sak såvitt gäller den påstådda skadan.

Att makarna S på sommaren 2017 inte blev upplysta om intresse från spekulanter berodde på det inte fanns några spekulanter på sommaren. Det föreligger inte någon skyldighet för mäklarna att lämna några närmare uppgifter som berör andra uppdragsgivare som mäklare på [mäklarföretaget] har. Var och en har rätt att sälja och träffa uppdragsavtal med valfri mäklare om ett liknande objekt.

Mäklare A förnekar att hon skulle ha uppgett att [mäklarföretaget] i konkurrensbegränsande syfte samarbetar med andra mäklare i området och hindrar försäljning av konkurrerande objekt.

Innehavarna av bostadsrätten på F väg 2 var först ut med att vilja sälja och sålde först. Därefter hade innehavaren av M-vägen gjort klart att de ville sälja och hade en kommande inplanerad visning; en visning som dock inte behövde genomföras med hänsyn till att budgivare två på F väg 2 kom på privat visning den 22 september och då tecknade köpekontrakt. Nästa i tur av Mäklare A:s objekt blev makarna Ss radhus, då de först den 21 september förklarat att de var redo att sälja.

Mäklarna har inte agerat uppsåtligt eller oaktsamt. Makarna S har fått aktsamma rekommendationer beroende på hur marknaden såg ut när de valde att sälja sin bostadsrätt. De har fått information om att andra objekt skulle ut på försäljning. Makarna S har inte visat att de omständigheter som de lägger mäklarna till last har något orsakssamband med påstådd skada. Något stöd för att makarna S hade uppnått ett bud och ett tecknat överlåtelseavtal på 7 100 000 kr har inte presenterats.

När det gäller kritiken mot dem angående felen som redovisades i garantibesiktningen, har det inte gjorts gällande att någon skada uppkommit. Makarna S anger att de står en risk att köparna kan återkomma mot dem angående felen. Risken i sig utgör inte någon skada. Typen av fel är dessutom sådan som faller under köparnas undersökningsplikt. Köparna blev också upplysta om felen innan överlåtelseavtalet tecknades, men fäste inte något avseende vid dessa.

#### *Mäklare A om yrkandet om nedsättning av provision*

Hon har varit aktsam i de åtgärder hon vidtagit för Mäklare K:s räkning och för egen räkning.

Hon har inte förvägrat makarna S att gå ut med försäljningen och inte heller sagt att de var sist i kön eller minst prioriterade. Med grund i bedömningen att det

inte var till fördel för säljarna att flera nästan helt likartade objekt i samma område låg ute till öppen försäljning samtidigt, eller inom några få dagars tidsintervall, rekommenderade hon makarna S att vänta viss kortare tid med öppen försäljning. Det var mot bakgrund av hennes bedömning att tillvarata deras intresse på bästa möjliga sätt för att söka få ut högsta möjliga pris. Det har varit en rekommendation beroende på marknadsläget med flera objekt i samma område.

I övrigt åberopar de, även när det gäller yrkandet om nedsättning av arvodet, de omständigheter som de har åberopat avseende skadeståndsyrkandet.

***Mäklarna har i huvudsak tillagt följande med anledning av makarna S:s genmälen.***

Värderingarna av makarna S:s objekt har varit schabloniserade med grund i prisutvecklingen i området. Inför visningen den 25 september informerade Mäklare A att snittpriset i området var 6 800 000 kr och på väg ner.

De förnekar att makarna S:s objekt hade högre värde eller motsvarande värde som objekten på F väg 2 och M-vägen. Objektet på F väg 2 var ett gavelradhus och objektet på M-vägen hade inte någon radhuslänga framför sig och hade utsikt över slottsparken och XX slott. Objektet på B-vägen hade en mindre tomt. Alla objekten i området är i olika grad utsatt för buller.

Med grund i de marknadspriser som uppnåddes för de olika objekten är det mera sannolikt att spekulanter värderade objekt, som var gavelradhus eller med utsikt över slottsparken och XX slott högre än makarna S:s objekt. Makarna S har inte visat att deras objekt hade ett marknadspris om 7 100 000 kr.

Angående omständigheterna om visningar och inplanerade visningar när makarna S kontaktade Mäklare A den 21 september, vill de framhålla följande. Visningen på F väg 2 var den 17-18 september. Köpekontrakt tecknades 21 september. Mäklare A hade inte tidigare planerat visning av objektet på M-vägen till den 22 september. Hon hade planerat att lägga ut annonsen direkt efter att objektet på F väg 2 hade sålts och inplanerat visning till den 30 september och den 1 oktober. Under pågående budgivning på objektet på F väg 2 kontaktade ägarna till radhuset på M-vägen Mäklare A och sa att de ville visa sitt objekt för budgivare nummer två från F väg 2. När köpekontrakt var skrivet på objektet på F väg 2 bokades en privat visning den 22 september av M-vägen för endast budgivare nummer två från F väg 2. Denne skrev köpekontrakt på objektet några timmar senare.



## FASTIGHETSMARKNADENS REKLAMATIONSNÄMND

Det fanns en inplanerad visning på B-vägen till den 1-2 oktober och det objektet gick ut för försäljning den 22 september.

Mäklare A inbjöd budgivare tre och fyra från F väg 2 till riktad visning den 25 september av makarna S:s objekt. Ett bud om 7 000 000 kr lämnades. Till den öppna visningen av deras objekt den 15-16 oktober bjöd hon in alla trettiosju intressenter som hade varit på visningen på F väg 2.

Det bestrids att makarna S, när deras motbud om 7 100 000 kr efter visningen den 25 september inte godtogs, lämnade accept på spekulantens bud om 7 000 000 kr. Den utredning som makarna S åberopar i denna del ger endast stöd för att motbudet på 7 100 000 kr lämnats och att de inte fått något svar på motbudet som kunde innebära ett köp. Den ger inte stöd för att de hade lämnat en accept på 7 000 000 kr.

När makarna S inte fick accept på sitt motbud gav de Mäklare A i uppdrag att hålla allmän visning den 15 – 16 oktober.

Det vitsordas att objektet på M-vägen är belägen vid en genomfartsväg och är utsatt för buller. Det de invänder mot är makarna S:s beskrivning att det var, "ett icke attraktivt bullerstört radhus ... med en genomfartsväg utanför dörren."

Det framgår av de handlingar som makarna S gett in att området är utsatt för buller och att bullernivån är olika inom området. Det vitsordas att det 2017 var olika bullernivåer inom området. Det är också sannolikt att bullernivån är högre vid och i bostäder närmare genomfartsleder. De kan varken vitsorda eller bestrida de preciserade nivåer på buller, som anges av makarna S.

Det bestrids att nivån på bullret vid makarna S:s objekt är så mycket lägre jämfört med de objekt som de (makarna S) jämför med, att det haft någon påverkan på det pris som de fick.

När makarna S tecknade förmedlingsavtalet i maj, hade de inte skäl att utgå från att det fyra månader senare inte skulle säljas några andra objekt i området.

För att skadestånd ska utgå enligt fastighetsmäklarlagen krävs att fastighetsmäklaren uppsåtligen eller av oaktsamhet åsidosatt sina skyldigheter enligt lagen. En fastighetsmäklare ska utföra sitt uppdrag omsorgsfullt och i allt iaktta god fastighetsmäklarsed. Fastighetsmäklaren har därtill att beakta uppdragsgivarens ekonomiska intressen. Med detta avses enligt förarbetena till lagen bland annat att ge råd om lämnade anbud bör godtas eller om objektet i stället bör visas på nytt.

Makarna S har gjort gällande att mäklarna agerat i strid med god fastighetsmäklarsed bland annat genom att inte lägga ut deras radhus till försäljning och visning omedelbart samt genom rekommendationen att avvakta med att visa radhuset för allmänheten till efter visningen av B-vägen. Därtill har de gjort gällande att mäklarna prioriterat andra försäljningar före deras.

Vad makarna S lägger dem till last som vårdslöshet har sin grund i att mäklarna tagit uppdragsgivarnas ekonomiska intressen i beaktande. Det är således inte fråga om vårdslöshet.

Mäklarna informerade makarna S om planerade visningar, bland annat via telefon den 15 september. Det ordnades en riktad visning för kvarvarande intressenter från F väg 2. Mäklarna har således aktivt vidtagit åtgärder för att förhindra att de övriga försäljningarna menligt inverkat på den slutliga köpeskillingen för makarna Ss bostad och har samtidigt tagit tillvara deras intresse av en snabb försäljning genom den riktade visningen den 25 september. Att mäklarna utfört försäljningsuppdraget i den turordning som skett har sin grund i att makarna S inte meddelat att de varit beredda att lägga ut sitt radhus till försäljning samt hålla visning i tiden innan de hittat ett nytt hus, det vill säga den 20 september.

Mäklarnas agerande får anses motsvara hur en normalt omsorgsfull mäklare skulle handlat i samma situation.

Av samma skäl som de bestrider att de brutit mot god fastighetsmäklarsed bestrider de att de brutit mot uppdragsavtalet. En rekommendation att inte visa samma helg som liknande objekt visas är inte en vårdslös rådgivning eller brott mot uppdragsavtalet.

För skadeståndsskyldighet krävs, förutom vårdslöshet, att det föreligger en adekvat kausalitet mellan mäklarens agerande och den påstådda skadan. Mäklare A bestrider att hennes påstådda underlåtenhet varit en nödvändig betingelse för följderna att makarna S erhållit en lägre köpeskillning än de förväntat. Bostadsmarknaden är en marknad som fluktuerar hela tiden och avgörande för hur mycket en bostad slutligen säljs för är beroende av flera faktorer såsom bl.a. budgivarens preferenser och ekonomiska möjligheter, bostadens utformning och standard samt läge, utbud och efterfrågan och det ekonomiska läget i landet.

Den utredning i form av redovisning av slutpriser för andra objekt inom radhusområdet under en period av ett år och tre månader, gamla värderingar, detaljplaner, kartor m.m. är ovidkommande med hänsyn till att den inte visar vad det faktiska utfallet hade blivit om Mäklare A fullgjort sina påstådda förpliktelser.

Makarna S har medverkat till den köpeskilling som slutligen erhöles, eftersom de avböjde budet om 7 000 000 kr trots att de då var medvetna om att marknaden var skakig. Då makarna varit medvållande ska ett eventuellt skadestånd jämkas till noll eller det belopp som nämnden finner skåligt.

Måklare A vitsordar att hon inte antecknat råd, bud och förhandlingar i måklarjournalen. Uppgifter i dessa avseenden kan inte anses utgöra sådana centrala moment som normalt ska dokumenteras i måklarjournalen. Inte heller är det fråga om sådana väsentliga instruktioner från uppdragsgivaren, som ska dokumenteras. Prisdiskussionerna fördes via telefon. Såljarens motbud kan inte registreras i systemet och därmed inte heller visas i måklarjournalen. Att systemet inte medger registrering kan hon inte lastas för.

## **NÄMNDENS BEDÖMNING**

### Rättsliga utgångspunkter

#### *Allmänt om skadestånd*

För att en måklare ska bli skadeståndsskyldig kråvs

- att måklaren uppsåtligt eller av oaktsamhet har åsidosatt någon skadeståndssanktionerad bestämmelse i fastighetsmåklarlagen,
- att det har uppkommit en ekonomisk skada, samt
- att det finns ett orsakssamband mellan måklarens åsidosåttande och skadan.

Kravet på orsakssamband innebär i regel att åsidosåttandet ska ha varit en nödvändig förutsåttning för skadan. Eller med andra ord: skadan skulle inte ha uppstått om måklaren 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.

#### *Allmänt om nedsåttning av provision*

Enligt 24 § fastighetsmåklarlagen kan måklarens provision såttas ned om måklaren har åsidosatt sina skyldigheter mot köpare eller säljare. För nedsåttning kråvs inte att någon har lidit ekonomisk skada till följd av måklarens agerande eller underlåtenhet att agera. Inte heller kråvs det att åsidosåttandet skett uppsåtligt eller av oaktsamhet. Om åsidosåttandet är av ringa betydelse ska någon nedsått-

ning enligt samma bestämmelse inte ske. Med ringa åsidosättande menas sådana misstag som inte medför att mäklartjänstens värde minskar i någon egentlig mening.

Mäklarens primära uppgift, och det som huvudsakligen motiverar rätten till provision, är att hitta en lämplig köpare till uppdragsgivaren, se prop. 1994/95:14 s. 44. Det är därför främst brister i detta moment, kundanskaffningen, som kan medföra nedsättning av provisionen. Det är även av betydelse om uppdraget utförts med tillbörlig skyndsamhet.

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 bedömning ske.

#### Fråga om nedsättning av provision

##### *Parternas avtal*

I den offert som Mäklare K lämnad i mars via e-post föreslår hon att bostadsrätten inledningsvis skulle marknadsföras som ett kommande objekt och läggas ut som aktuellt försäljningsobjekt när makarna S köpt ny bostad. Processen beskrivs närmare i offerten men även i [mäklarföretagets] informationsmaterial "På väg" där det bl.a. anges att det räcker med ett samtal från uppdragsgivaren och en knapptryckning från mäklaren för publicering av annonsen. Såväl offerten som informationsmaterialet får anses utgöra avtalsinnehåll.

Parterna är överens om att bostadsrätten lades ut som ett kommande objekt. Det är vidare ostridigt att makarna S den 21 september meddelade Mäklare A att de köpt ett hus och att de i enlighet med uppdragsavtalet ville att bostadsrätten skulle annonseras ut. Makarna S har uppgett att Mäklare A vägrade att direkt annonsera ut deras bostadsrätt. Mäklarna har invänt att de gav makarna S rådet att vänta, eftersom det redan fanns liknande objekt till salu inom området och att makarna S följde deras råd.

Det är mäklarna som har bevisbördan för sitt påstående att parterna, med avvikelse från avtalet, kommit överens om uppskov med utannonseringen. Någon bevisning, exempelvis i form av journalanteckningar eller mejlkonversation, som skulle kunna styrka deras påstående har inte åberopats. Nämnden utgår därmed från att mäklarna vägrade att direkt annonsera ut bostadsrätten på det sätt som makarna S bad om. Det har därmed brutit mot avtalet i nu angiven del och åsidosatt sina skyldigheter mot makarna S. Nämnden anser att det är fråga om sådant avtalsbrott som kan motivera nedsättning av provisionen.

#### *Konkurrerande uppdrag*

Makarna S har gjort gällande att det var en förutsättning för uppdragsavtalet, att [mäklarfirmen] inte hade uppdrag att förmedla något annat radhus i området. Med "[mäklarfirmen]" får förstås mäklare som var verksam i samma företag som Mäklare K och Mäklare A, [mäklarfirmen] i [stadsdel].

Makarna S har inte påstått att [mäklarfirmen] hade några pågående uppdrag som avsåg radhus i området då uppdragsavtalet ingicks. Något påstått brott mot uppdragsavtalet föreligger alltså inte i den delen. Makarna S har inte heller påstått att det var *avtalat* att [mäklarfirmen] skulle ha varit förhindrad att åta sig *nya* uppdrag under den tid då deras hus låg ute till försäljning. De har däremot hävdade att det stred mot lojalitetsplikten att åta sig nya uppdrag. Nämnden delar inte den uppfattningen och tillägger att en sådan plikt i alla händelser endast kunde ha gällt för Mäklare K, inte för övriga mäklare vid mäklarfirmen. Lojalitetsplikt gäller i avtalsförhållanden och makarna S hade ingått avtal med Mäklare K. Inte heller förelåg det någon skyldighet för Mäklare K att inom ramen för lojalitetsplikten meddela makarna S att konkurrerande objekt skulle bjudas ut till försäljning – det låg i sakens natur att så skulle kunna ske.

#### *Redovisning av spekulanter*

Det är ostridigt att ett antal personer hörde av sig till mäklarna när makarna S:s bostad marknadsfördes som ett "kommande" objekt. Det är också ostridigt att dessa personers namn och kontaktuppgifter inte noterades och att de följaktligen inte heller redovisades till makarna S. Mäklarna har här invänt att det inte fanns någon som visade ett sådant "särskilt intresse" att det fanns skäl att anteckna namnen på dem som hörde av sig med allmänna frågor.

En mäklare ska redovisa alla spekulanter till säljaren. Med begreppet spekulant menas någon som gett sig tillkänna och förklarat att han är seriöst intresserad av att förvärva bostaden, se prop. 1994/95:15 s. 46. I förarbetena sägs också att om



någon lämnar namnuppgift och klargör en konkret vilja att gå vidare är han normalt att anse som spekulant. I prop. 2010/11:15 s. 55 definieras begreppet "tilltänkt köpare", som antagligen är synonymt med begreppet spekulant, som någon som "överväger att lägga bud" på bostaden.

Det har inte gjorts gällande att någon av de påstådda spekulanterna självmant lämnade namnuppgift. Inte heller i övrigt medger utredningen slutsatsen att de personer som hörde av sig till mäklarna var "spekulanter" i rättslig mening.

Det är inte heller visat att parterna hade avtalat om en mer långtgående informationskyldighet än den som följer av fastighetsmäklarlagen och praxis. Det framgår av informationsbroschyren "På gång" att mäklarna åtog sig att upprätta och redovisa "en värdefull lista av intresserade personer". Det saknas anledning att tolka begreppet "intresserade personer" som att det skulle innefatta fler personer än de som är "spekulanter" i rättslig mening.

Sammanfattningsvis saknas det stöd för slutsatsen att mäklarna åsidosatt sina skyldigheter i denna del.

#### *"Styrning" av spekulanter*

Som nämnden uppfattat det menar makarna S att mäklarna borde ha "styrt" spekulanternas intresse, särskilt de som var "över" efter försäljningen av F väg 2, till deras bostad. Nämnden kan emellertid inte se att en mäklare skulle ha en sådan skyldighet. Att försöka styra en spekulants intresse mot ett visst objekt, i lojalitet med den säljaren, innebär samtidigt en illojalitet mot övriga säljare som mäklaren har tecknat uppdragsavtal med.

Även om mäklarna inte hade andra objekt till salu som skulle kunna ge upphov till en lojalitetskonflikt, anser nämnden att en mäklare inte har en skyldighet att särskilt bjuda in vissa spekulanter till visning.

#### *Konkurrensbegränsande åtgärder*

Mot mäklarnas förnekande har makarna S inte visat att mäklarna eller deras företag har ingått någon konkurrensbegränsande överenskommelse med andra mäklare eller mäklarföretag i [stadsdel].

#### *Information till köparen om objektets brister*

Det är ostridigt att makarna S bad mäklarna att informera spekulanterna om vissa brister i bostaden. Det förefaller också ostridigt att bristerna inte dokumentera-

des skriftligen i köpekontraktet eller att köparna på något annat sätt hade tagit del av informationen.

I denna del invänder mäklarna att köparna inte fäste avseende vid bristerna och att någon skada inte uppkommit. Invändningen har relevans för skadeståndsyorkandet, men inte för yrkandet om nedsättning av provisionen. Nedsättning av provision förutsätter inte att en skada uppkommit.

En mäklare är i regel skyldig att dokumentera parternas överenskommelser. Det gäller enligt nämnden även information om "fel" (i vid bemärkelse) som säljaren lämnar, i varje fall om säljaren särskilt ber att informationen ska överlämnas. Genom att inte dokumentera informationen skriftligen, åsidosatte mäklarna sina skyldigheter på ett sätt som kan motivera nedsättning av provisionen.

#### *Journalen*

En mäklare är skyldig att föra en korrekt journal. Att inte göra det utgör ett brott mot god fastighetsmäklarsed som kan medföra en disciplinär påföljd. En bristfällig journal kan också ha betydelse för frågan om det är visat att mäklaren har åsidosatt sina skyldigheter. En bristfällig journal innebär dock inte *i sig* att mäklaren har åsidosatt sina skyldigheter på ett sätt som ska medföra nedsättning av provisionen.

Konsekvenserna av bristfällig journalföring slår i detta fall tillbaka på mäklarna som inte kunnat visa vad parterna kom överens om när makarna S meddelade att de köpt ett hus och önskade aktiv marknadsföring av sin bostadsrätt. Den bristfälliga journalföringen har inte påverkat makarna S:s rätt, varför skäl till nedsättning av provisionen saknas.

#### *Bedömning av makarna S:s krav på nedsättning av provisionen*

Sammanfattningsvis anser nämnden att mäklarna åsidosatt sina skyldigheter i två avseenden nämligen när de i strid med uppdragsavtalet inte på begäran från makarna S lade ut radhuset för öppen visning och när de underlät att på makarna S begäran informera köparna om objektets brister. Övriga brister som makarna S påtalat motiverar enligt nämndens bedömning inte nedsättning av provisionen.

De brister som nämnden konstaterat när det gäller hur uppdraget utförts kan inte åtgärdas i efterhand, dvs. kostnadsberäknas. Det blir därför nödvändigt med en skönsmässig bedömning av nedsättningens storlek.

Det innefattar ett visst risktagande att vid byte av bostad först binda sig för ett köp innan den gamla bostaden är såld. Den avtalskonstruktion som mäklarna erbjöd makarna S syftade till att begränsa denna risk. Vetskapen att deras bostadsrätt direkt skulle läggas ut, när de meddelade att de köpt ny bostad, kan antas ha varit av betydelse för deras beslut att köpa först och sälja sen. Avtalskonstruktionen främjar en skyndsam försäljning. Avtalsbrottet, att inte på begäran lägga ut bostadsrätten till försäljning, rör således en central fråga av väsentlig betydelse för dem; en genomtänkt och väl förberedd process för anvisande av spekulanter. Till detta kommer att mäklarna även åsidosatt sina skyldigheter när det gäller att informera köparna om förhållanden rörande objektet, något som makarna S särskilt begärt att de skulle göra. Nämnden finner att Mäklare K och Mäklare A åsidosatt sina skyldigheter mot makarna S och att deras provision skäligen bör sättas ner med 30 000 kr. De är, i enlighet med sitt medgivande, solidariskt ansvariga att angivet belopp betalas tillbaka till makarna S.

#### Fråga om skadestånd

Nämnden har ovan redovisat i vilka avseenden som mäklarna åsidosatt sina skyldigheter mot makarna S. Åsidosättandet har i vart fall skett av oaktsamhet, vilket innebär att mäklarna är skadeståndsskyldiga, men bara om och i den mån oaktsamheten har orsakat en ekonomisk skada.

Den påstådda skadan består i ett lägre försäljningspris. Även om försäljningspriset för makarna S:s bostad kan ha understigit marknadsvärdet – med marknadsvärde menas det mest sannolika priset vid en försäljning – finns det inga garantier för att marknadsvärdet uppnås vid en konkret försäljning. Ett försäljningspris som understiger marknadsvärdet *kan* bero på oaktsamhet från mäklarens sida, men det kan också ha helt andra och inte sällan slumpmässiga orsaker. Om ett försäljningspris *markant* understiger marknadsvärdet, kan det tänkas att det bör finnas en presumtion eller i varje fall en bevislättning för att det berodde på oaktsamhet från mäklarens sida. Nämnden anser emellertid inte att det är visat att försäljningspriset markant understeg marknadsvärdet. Det avvek inte heller markant från uppgivet snittpris för jämförbara objekt inom området. Nämnden noterar vidare att båda parter har hänfört sig till enskilda försäljningar i området och att det är vanskligt att dra generella slutsatser från sådana. Ingen av parterna har åberopat någon professionell värdering från tidpunkten för försäljningen.

Det är heller inte visat att det hade medfört ett högre försäljningspris om bostaden hade annonserats med visningar redan omkring den 21 september, den dag då makarna S begärde detta, jämfört med att det skedde den 5 oktober.

Beträffande underlåtenheten att dokumentera att information om fel i bostaden hade överlämnats till köparna, har makarna S inte ens påstått att det skulle ha orsakat någon skada.

Sammanfattningsvis innebär detta att makarna S:s skadeståndsyrkande ska avslås.

### Ränta

Ränteyrkandet har vitsordats och ska därför bifallas.

---

### **INFORMATION**

I beslutet har deltagit: f.d. chefsjuristen Bertil Kallner, ordf; Cecilia Collin, Konsumentvägledarnas förening; Eric Bodin, Villaägarnas Riksförbund; Björn Willborg, fastighetsmäklare och Per Isberg, 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.