

Anmälare

NN

Motpart

Mäklaren

Saken

Nedsättning av provision

BESLUT

Mäklaren rekommenderas att betala 10 000 kr till NN.

YRKANDE M.M.

NN har yrkat att Mäklaren ska betala 37 500 kr.

Mäklaren har medgett att betala 10 000 kr men i övrigt bestridit yrkandet.

BAKGRUND

Den 4 september 2019 sålde NN fastigheten XX för 350 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

Enligt NN misskötte Mäklaren sitt uppdrag i olika avseenden.

GRUNDER

NN

NN har i huvudsak anfört följande.

Mäklaren utförde uppdraget med att ordna fotograf, lägga ut fastigheten på Hernet, och tipsade om vilka som kunde göra energideklaration och husbesiktning. Även själva överlåtelsen sköttes av honom. Därutöver fick hon själv sköta allt som hade att göra med intresserade spekulanter, och de många och långa tvister som uppstod med den slutliga köparen. De frågor och undringar hon hade (juridiska och övriga i samband med husförsäljningen) kunde Mäklaren inte svara på. Hans råd var att hon fick anlita jurist på egen bekostnad och att hon själv fick komma överens med köparen.

Hon lade ned mycket tid på att ha kontakt med köparen, vilket var enormt stressande och tidsödande. Köpeavtalet skevs dessutom på innan köparen tittade på objektet, och efter visning kom köparen med diverse krav. Köparen kontaktade Mäklaren och krävde en prisreducering på grund av en felskrivning i prospektet (gällande utbytta fönster), samt en del övriga saker. Mäklaren kontaktade henne och berättade att han tyckte att köparen "betedde sig konstigt" och vidarebefordrade ett "kravbrev" om prisreducering från köparen, med hälsning att hon fick lösa detta själv. Detta ledde till en mycket pressad situation då hon och hennes man försökte komma överens med köparen, vilket resulterade i vissa överenskommelser i köparens "kravbrev", men inte till någon överenskommelse om prisreducering.

Eftersom hon inte ville gå med på den höga prisreducering köparen krävde (70 000 kr, och inte heller visste hur hon skulle gå vidare (eftersom Mäklaren av sagt sig all medling) ringde hon en annan mäklare på mäklarfirmen och bad om råd. Denna mäklare hade ett samtal med Mäklaren om att gå in och medla.

Detta ledde till att Mäklaren startade en "budgivning" per telefon mellan henne och köparen angående en prisreducering. Mäklaren sa att om hon inte gick med på detta, hotade köparen med att hon fick hitta en annan köpare.

Den andra mäklaren på mäklarfirmen, BL, tog över medlingen och löste det med köparen med ett enda samtal. Prisreduceringen blev 20 000 kr och BL utlovade en ersättning från mäklarfirmen med 10 000 kr.

Därefter skrev Mäklaren ett tilläggsavtal med denna överenskommelse, vilket han gjorde genom att kopiera in säljarens kravbrev i ett dokument. Avtalet ändrades

efter en hel del önskemål om korrigeringar från hennes sida. Hon ansåg det inte lämpligt att kopiera in ett kravbrev från köparen i ett tilläggsavtal, utan man bör skriva in det väsentliga som är överenskommet i avtalet.

Övriga punkter till stöd för yrkandet:

- Mäklaren saknade helt uppfattning om värdet på bostaden, trots försäljning av liknade objekt av samma mäklarfirma. Hon fick själv föreslå och sätta accepterat pris. När första intresserade köpare kom med ett lägre bud än accepterat var Mäklarens kommentar att "hon borde vara nöjd med det och nöjd med att huset blir sålt"
- En mäklare ska fungera som en oberoende part mellan köpare och säljare. Mäklaren fungerade inte som en part alls och dessutom inte som en oberoende part.
- Mäklaren informerade henne om vad köparen ansett och sagt i förtroende till honom, vilket gav henne funderingar om vad Mäklaren kan ha sagt till köparen om henne, vilket ger ett opålitligt och oseriöst intryck.
- En mäklare ska medla mellan köpare och säljare på ett sätt att bägge parter är nöjda. Mäklaren medlade inte alls utan avsåg sig detta. Han startade en budgivning mellan köpare och säljare angående prisreducering på objektet.
- Ingen "Till Salu"-skylt sattes upp vid objektet.
- Mäklaren uppmanade henne att låta vissa delar av bohaget ingå i försäljningen – som tex åk-gräsklippare m.m. som fanns i garage – samt en del av möblemanget. Konsekvensen blev att köparen fick en felaktig uppfattning om vad som ingick i köpet.
- Mäklaren gav köparen hennes telefonnummer för att hon själv skulle svara på köparens frågor. Här uppstod frågetecken då säljaren gjorde "anspråk" på allt lösöre i garaget samt vissa delar av möblemanget vid eventuellt köp. Mycket tid och energi gick åt för att komma överens med köparen. Vid kontakt med Mäklaren om goda råd angående ovanstående var svaret följande: "det är bäst att ni kommer överens – jag har inget med det att göra".
- Bud lämnades direkt till henne av köparen. Hon fick själv meddela köparen att kontakta Mäklaren för att lägga bud.

- Budet var 45 000 kr lägre än accepterat pris. Vid samtal med Mäklaren om detta bud var hans svar att hon borde vara nöjd och ta budet.
- Ingen återkoppling eller uppföljning av Mäklaren till intressent som var intresserad av visning. Visningsdatum och tid ordnad dag 1 för visning dag 3. Hon kontaktade Mäklaren dag 3 för verifiering av visning. Mäklaren återkopplade två timmar innan visning att intressent fått förhinder och skulle återkomma. Konsekvensen blev en förlorad intressent på grund av att Mäklaren inte följde upp intresset.
- Mäklaren gav köparen uppgift om att husnyckel fanns att tillgå hos grannar, när kontrakt var påskrivet. Konsekvensen blev att hon själv fick övertyga köparen om att nyckel erhålls vid överlämnade, och att ingen nyckel lämnas ut innan för att ställa in köparens möbler, gå runt och titta och "fixa" m.m. innan överlämnande, vilket önskades av köparen
- Ofullständig information angående hur ett överlämnande sker vid försäljning av hus i glesbygd. Mäklaren hänvisade till att "sköta överlämnandet själv", då oklarheter uppstod hur man skulle göra med nycklar, tillträde, betalning innan tillträde m.m.

Mäklaren

Han har erbjudit NN avdrag på arvodet med 10 000 kr. Han anser det är rimligt med tanke på de punkter som hon har angett.

UTREDNINGEN

Nämnden har tagit del av diverse handlingar, bland annat köpekontraktet och ett tilläggsavtal om prisavdrag.

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 miss- tag som inte medför att värdet av mäklartjänsten minskar i någon egentlig mening.

Mäklarens primära uppgift, och det som huvudsakligen motiverar rätten till pro- vision, är att hitta en lämplig köpare till sin uppdragsgivare, se prop. 1994/95:14 s. 44. Det är därför främst brister i detta moment, kundanskaffningen, som kan med- föra nedsättning av provisionen.

Nedsättningens storlek beräknas enligt allmänna principer för prisavdrag vid utfö- rande 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 uppdragsgi- varen att få resterande del av tjänsten utförd av någon annan näringsidkare. I andra fall får en mer skönsässig bedömningsmetod användas.

Bedömningen i detta fall

Mäklaren har inte invänt mot NN:s beskrivning av händelseförloppet. Hennes be- skrivning ska därför läggas till grund för bedömningen.

Nämnden anser inte att det som NN har anfört motiverar en större nedsättning av provisionen än de 10 000 kr som Mäklaren har medgett att betala.

På nämndens vägnar:

Magnus Melin

INFORMATION

I beslutet har deltagit: jur kand Magnus Melin, ordf, Eric Bodin, Villaägarnas Riksförbund, Cecilia Collin, Konsumentvägledarnas förening, 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.