

Anmälare

NN och YY

Motpart

Mäklaren

Saken

Nedsättning av provision

BESLUT

NN och YY har inte rätt till ersättning.

YRKANDE M.M.

NN och YY har yrkat att Mäklaren ska betala 34 500 kr.

Mäklaren har bestridit yrkandet.

BAKGRUND

Mäklaren har haft uppdrag att förmedla NN och YY:s fastighet på Österlen. Fastigheten såldes den 25 september 2019 för 2 000 000 kr.

Enligt NN och YY åsidosatte Mäklaren i flera avseenden sina skyldigheter som mäklare.

GRUNDER

NN och YY

Följande har hänt:

Mars 2019. De hade tidigare, år 2017, fått en värdering gjord av JJ på [mäklarföretaget] på 2 300 000 kr. Mäklaren ansåg att fastigheten var för lågt värderad, varför man satte ett belopp på 2 500 000 kr. Avtal tecknades med Mäklaren angående fastighetsförsäljningen.

Den 29 mars 2019: Publicering på Hemnet.

April 2019, inför påsk och konstrundan på Österlen: ingen aktivitet.

Maj 2019: De frågade varför det inte förekom någon visning av fastigheten.

Juni 2019: De upptäckte att [mäklarföretaget] hade visningsskyltar till andra fastigheter i närområdet — vilket de påpekade.

Juni 2019: De påpekade att visningsbilderna på Hemnet var missvisande för årstiden varför nya bilder togs. Nya bilder kom in på Hemnet och priset sänktes till 2 300 000 kr.

Juli 2019: Skyltar som visade att fastigheten var till salu kom upp i mitten av juli.

Augusti 2019: Visning för två spekulanter utan avrapportering från Mäklaren. De fick ett sms att en ny mäklare, MR, hade övertagit ärendet, utan någon information från föregående mäklare.

Den 10 september 2019: Ny visning utannonserad.

September 2019: Köparen presenterades.

När de påpekade detta svaga engagemang och bristande ambition från mäklarens sida — där de själva stod för visning av fastigheten en gång — och önskade en nedsättning av provisionen, fick de till svar att mäklarna inte ansåg att de åsamkat dem någon ekonomisk skada. De erbjöds en kompensation i form av en greenfee på en golfklubb till ett värde om 3 000 kr, vilket de avvisade.

Grunden för yrkandet är att aktiviteten varit blygsam och långdragen. Man missade totalt aktivitet under påsken med konstrundan och sommaren då det är stor rörelse i området från hela landet. Dessutom har det varit brister i kommunikationen och det har dragit ut på tiden onödigt mycket med kostnader som följd.

Mäklaren

Den 23 maj 2017 gjordes ett besök på fastigheten av ansvarig mäklare, en skriftlig värdering skickades den 29 maj 2017 och värdet sattes då till 2 300 000 kr, plus/minus 100 000 kr.

Den 27 september 2018 gjordes ett nytt besök på fastigheten av ansvarig mäklare, värdet sattes då till 2 300 000 kr plus/minus 100 000 kr.

I början av mars 2019 kontaktade uppdragsgivaren henne och ville ha ett utgångspris på 2 500 000 kr, vilket hon accepterade. I förmedlingsuppdraget framgår att detta är ett utgångspris som uppdragsgivaren accepterat, men som också kan överskridas och/eller underskridas.

Fastigheten lades ut till försäljning den 27 mars 2019 (samma dag som bilderna levererades från fotografen). Annonser godkändes med en del smärre ändringar.

En visning var inplanerad och annonserad till långfredagen den 19 april. En spekulant visade intresse men anmälde sig aldrig till visningen varför den blev inställd.

På Österlen arbetar de delvis annorlunda mot många andra mäklare. De visar varje fastighet i snitt åtta gånger och snittförsäljningstiden ligger på cirka 3-4 månader. De visar fastigheterna efter önskemål då deras spekulanter ofta har en bit att köra.

När det gäller till salu-skyltar är önskemålen från kunderna individuella. Vissa säljare vill ha skylt medan många inte vill ha det. Detta är inget hon "propsar på" utan önskar säljaren en skylt sätter hon upp en. Detta skedde efter uttalat önskemål från säljarna den 9 juli 2019.

Gällande nya bilder på fastigheter som lagts ut under vinter eller tidig vår brukar hon ta kompletterande exteriörbilder när det grönskar som mest, det vill säga i slutet av juni och början av juli. Säljarna uttryckte önskemål om att nya bilder skulle tas. Tid bokades den 14 juni med fotografering den 20 juni. I samband med detta pausades också försäljningen i tre veckor för att objektet skulle komma ut som "nytt" på Hemnet och då också med nytt pris, 2 300 000 kr. Bostaden publicerades på nytt den 7 juli.

Den 4 augusti var en ny visning utannonserad. Till denna visning anmälde sig inga spekulanter, varför visningen ställdes in. I och med detta fanns heller inget att rapportera.

Den 12 augusti gick hon på semester och hennes kollega MR tog hand om hennes affärer. Något som godkändes av uppdragsgivaren genom undertecknandet av förmedlingsuppdraget där det framgår att annan fastighetsmäklare kan utföra vissa delar av uppdraget. Under hennes ledighet anordnade MR visningar och hittade en spekulant som sedan blev köpare av fastigheten.

Hon fick inte någon gång under uppdraget några klagomål från uppdragsgivarna, tvärtom många "tumme upp" i den mejlkonversation de hade. Uppdragsgivarna har heller inte riktat sitt anspråk direkt till henne utan varit i kontakt med hennes chef, som också var den som erbjöd en kompensation. En kompensation som i hennes tycke inte skulle ha erbjudits. Hon anser inte att hon på något sätt brustit i sin roll som mäklare.

NN och YY har bland annat genmält följande:

Värderingen den 29 maj 2017 utfördes av fastighetsmäklaren JJ och inte av Mäklaren.

Den 27 september 2018 besökte Mäklaren dem på fastigheten, men ingen värdering utfördes. Däremot nämnde hon att värderingen borde ligga på 2 500 000 – 3 000 000 kr.

Föreslaget utgångspris 2 500 000 kr hade de inte bestämt, men blivit rekommenderade av Mäklaren.

Enligt mäklarjournalen skedde ingen aktivitet april, maj, juni, juli och augusti 2019. De vill påpeka att nämnda månader är mycket viktiga ur försäljningssynpunkt för villafastigheter på Österlen.

De fick ingen information om att Mäklaren skulle gå på semester.

Mäklaren har yttrat sig över NN och YY:s inlaga.

UTREDNINGEN

Nämnden har tagit del av diverse handlingar, bland annat uppdragsavtal, köpekontrakt, mäklarjournal, värderingar och mejlkorrespondens.

I mäklarjournalen anges att fastigheten förmedlades av MR.

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 missstag som inte medför att värdet av mäklartjänsten minskar i någon egentlig mening.

Mäklarens primära uppgift, och det som huvudsakligen motiverar rätten till provision, 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 medföra nedsättning av provisionen.

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.

Bedömningen i detta fall

Det som NN och YY främst har anfört är att aktiviteten från Mäklarens sida var låg. Utredningen visar i och för sig att inga händelser noterades i mäklarjournalen under perioden den 30 mars till den 9 september 2019, men av detta faktum kan man inte dra slutsatsen att aktiviteten låg nere. Visningar och spekulantkontakter, för att ta två exempel, är i regel inget som noteras i journalen. Mäklaren har oemot sagt uppgett att ny fotografering samt två visningsförsök ägde rum under den aktuella perioden.

Det är inte heller visat att värderingen av fastigheten eller utgångspriset skulle ha varit felaktigt.

Nämnden anmärker att Mäklaren skulle ha angetts som ansvarig mäklare i mäklarjournalen, inte hennes medhjälpare MR. Detta är dock inget som ger grund för nedsättning av provisionen, något som NN och YY inte heller har hävdat.

Sammantaget har NN och YY inte visat att Mäklaren åsidosatte sina skyldigheter mot dem på ett sätt som ska medföra nedsättning av provisionen. Deras anspråk kan därför inte bifallas.

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.