

Anmälare

NN

Motpart

Mäklaren

Ombud:

Försäkringsjuristen CW

Saken

Skadestånd och nedsättning av provision

BESLUT

1. Nämnden rekommenderar Mäklaren att betala 10 000 kr till NN.
2. Nämnden avvisar NN begäran om att utdöma böter.

YRKANDEN M.M.

NN har yrkat att Mäklaren ska betala 445 000 kr. Han vidare begärt att nämnden ska utdöma böter, om det är möjligt.

Mäklaren har bestridit yrkandena.

BAKGRUND

Den 29 maj 2019 sålde NN en bostadsrätt i Stockholm för 3 950 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

NN har gjort gällande att Mäklaren i flera olika avseenden åsidosatte sina skyldigheter som mäklare.

NN har, som nämnden uppfattat det, begärt skadestånd om 445 000 kr, alternativt skadestånd om 400 000 kr och nedsättning av provisionen med 45 000 kr.

GRUNDER

NN

NN har i huvudsak anfört följande.

Han anlät Mäklaren för försäljning av sin bostadsrätt. Det förekom en rad allvarliga fel i den utförda mäklartjänsten. Däribland kan nämnas:

- Publicering av bristfällig annons utan att inhämta hans kommentarer/godkännande
- Publicering av felaktigt utropspris utan diskussion med honom.
- Undermåligt skött marknadsföring och mäklartjänst (försenad till visningar, ej delaktig vid fotografering, ej tillgänglig vid tillträde med flera brister).

Inledande mejlväxling och avtal

Han och Mäklaren kom fram till ett utropspris på 3 995 000 kr.

Följande mejlkonversation ägde rum mellan honom och Mäklaren den 3 februari 2019.

Mejl från honom:

”Hej [Mäklaren]!

Tack själv för trevlig lunch!

Låter bra med ditt paket av olika tjänster.

Här är mitt alternativ till ersättningsnivåer:

>4.5 - (1,82)

>4.4 - 4.5 (1,65)

>4.3 - 4.4 (1,4)

>4.2 - 4.3 (1,3)

~~>4.1 - 4.2 (1,25)~~

~~4 - 4.1 (1,2)~~

3 995 000

Detta innebär en högre ersättningsnivå än din rabatterade nivå om lägenheten säljs över riktvärdet.

Och en lägre nivå än din rabatterade nivå om den säljs billigare ...

Dock är jag osäker på om jag vill släppa iväg den under 4,2 som anges ovan (med ett utrop på 3.995).

Om detta är OK, får du gärna sätta ihop ett kontrakt eller vad som nu är brukligt.

Tack och mvh.

[NN]"

Mejl från Mäklaren:

"Hej

Ja det låter kanon, jag accepterar dit förslag och det ska bli kul att inleda ett samarbete, jag skickar över ett förmedlingsuppdrag till dig på onsdag och sedan håller vi kontakten inför när vi ses i din bostad efter hyresgästen flyttat ut.

Hoppas du har det bra / [Mäklaren]"

I avtalet och arbetsprocessen som översändes från Mäklaren fanns följande tjänster beskrivna:

"Assistent – Jag kommer ta med en assistent som kommer stå i dörren och ta varje namn och varje nummer från dom som kliver in i bostaden.

Använda en del av min egen budget för att marknadsföra er bostad via direktreklam istället för att lägga den på mig själv efter förmedlingen.

Personligen delta vid fotograferingen av bostaden för optimal framhävnig av bostadens fördelar.

Marknadsföra er bostad via populära sidor som hemnet, booli, bovision, blocket & [mäklarforetag].se (Även egen marknadsföring via Facebook, Instagram, LinkedIn)

samt kontakta personer som bevakar bostäder i området via en tjänst som heter Hitta hem.

Prisbilden som vi diskuterade är som sagt högst genomförbart i rätt marknad. Sen vill jag även påminna dig om att om jag ej uppfyller rätt nivå på pris för din bostad så kommer jag aldrig försöka att övertala dig till att ta ett lägre pris än vad du önskar.”

Mäklaren beskrev även ingående (när de träffades för att förbereda försäljningen) hur han “alltid är på plats 30 minuter före visning för att säkerställa att lägenheten är i bästa möjliga visningsskick” och att han kunde förvänta sig detta.

Annons och annonsgodkännande

I maj 2019 hade han förberett lägenheten för visning.

Klockan 16.15 en fredag eftermiddag skickade Mäklaren den första versionen av annonsen samt en notis på sms. (Texterna hade överhuvudtaget inte diskuterats dessförinnan, trots påstötningar från honom om att arbeta igenom dessa tillsammans.)

Mindre än 24 timmar senare, kl. 12.00 på lördagen den 11 maj 2019, skickade han detaljerade kommentarer till Mäklaren enligt nedan.

”Bilderna blev fina!

Några kommentarer innan publicering:

- "Mot gård" låter lite tråkigt, kanske bättre utan eller med annat 'suffix'? Det är på flera ställen i annonsen.
- Hur gör vi med utgångsbudet? Tror vi pratade om att starta på 3 950 000?
- Går det att köra 1 timmes visning på torsdagen, 30 min låter lite kort?
- "Nära [torg]" bör betonas högre upp i alla texter. Kanske även topp 3 i listan med punkter?
- SMAKFULL LÄGENHET FRÅN 1880-TAL NÄRA [torg] MED KAKELUGN OCH STORA FÖNSTER
- "Nära tunnelbana" istället för "tunnelbana och buss"
- Går det att få bort annonsen för Nordic Wellness? Den stör mycket ...

- Kakelugn (fungerande?) samt två stora fönster med överfönster. Kanske lägga till (f.n. ej eldningsbar)

Vad gäller beskrivningen Sovrum bör loftets möjligheter betonas bättre:

Sovrum

Ljust trägolv och ljusa väggar Trappa upp till praktiskt loft med utrymme för säng med bredd ca 180 cm.

Under loftet finns plats för skrivbord, matbord med plats för 4-6 personer, dubbelsäng och/eller annat möblemang om så önskas. Förvaring i klädkammare. Stort fönster med överfönster.

Tankar kring intro-texten:

Välkommen till denna våning från förra sekelskiftet på en av [områdes] i särklass hetaste adresser **nära [torg]**. Modern design och historia i ett smakfullt möte. I denna lägenhet mot lugn innergård finner ni vackra ~~vitsåpade~~ trägolv, fyra stycken fönster med överfönster. Öppenheten gör det lätt att samlas och umgås med vänner och familj. **Den trevliga innergården erbjuder** plats för större sällskap med **utemöbler och grill**. Gångavstånd till [torg], kommunikationer och det rika serviceutbudet [område] har att bjuda på.

Till lägenheten hör ett rymligt vindsförråd på XX kvadratmeter.

Vore bra att komplettera med hur stort det är om vi har uppgifter. Kanske från tidigare annons om du har tillgång? Det är ett riktigt bra förråd...

Ring mig om du har frågor :)”

Utan att ta hänsyn till dessa kommentarer – på en annons som så här långt hade platshållartext, stavfel och brister samt ett felaktigt utropspris, 400 000 kr lägre än det överenskomna – publicerade Mäklaren egenmäktigt annonsen kl. 12.02 på Hemnet.

Eftersom han kände av Mäklarens plötsliga stress (utan att denne signalerat detta tidigare i processen) dubbelkollade han på Hemnet att annonsen inte publicerats hans kommentarer och godkännande. Han blev mycket förvånad och bekymrad när han på kvällen fann att annonsen redan låg ute och påtalade detta i ett mejl till Mäklaren. Denne svarade följande.

”Jag ändrade lite snabbt efter dina önskemål, egentligen gör vår koordinator det mån-fre men jag fick inget svar i fredags när jag skickade länken,. Jag la ut annonsen så vi hinner ha visning nu på torsdag och söndag vilket är väldigt bra tajming då det

är få lgh ute, nästa vecka kan det iofs komma ut konkurrenter men det är bra läge nu,

Utg pris förslår jag även på 3 595 och jag vet att vi siktar på 4,2mkr men jag tror det blir väldigt tufft nu med att gå ut på 3 950. Självklart ändrar jag som du vill?

855 visningar är rätt så bra klick med tanke på att vi snart/nu börjar konkurrera med lgh med balkonger.

Hör gärna av dig hur du vill göra så löser vi det, kommer gå oXH lägga mig nu och har visningar imorgon men det är bara att höra av dig så svarar jag.”

Eftersom lägenheten redan hade attraherat många visningar (däribland alla de intressenter som prenumererar på nya bostäder i just detta område) fann han det inte möjligt att plötsligt öka priset med 400 000 kr. Han som säljare kände sig mycket förvirrad över hanteringen och fokuserade istället på att ”rädda situationen” så gott det gick. Nästa dag, på söndagen, när visningen hade haft omkring 2 000 visningar på Hemnet, konstaterade han att stora brister i annonsen kvarstod och meddelade detta till Mäklaren. Denne svarade följande.

”Står på visning, annonsen korrigeras mån-fredag, jag har skickat annonsen på korrigering men ändrat det viktiga. Anledningen att vi gick ut nu var för att det var super tajming.”

Visning

Mäklaren hade lovat att komma kl. 17.30, 30 minuter före första visningen. Mäklaren hade dessförinnan underlåtit att vara med på fotograferingen (vilket hade utlovats) så han hade inte varit i lägenheten efter att den blivit iordningställd för visning.

Han, NN, var i lägenheten och väntade på att få gå igenom några saker med Mäklaren inför visningen samt göra eventuella slutjusteringar.

Kl. 18.07 när omkring 20 personer redan stod och väntade utanför porten, kom en försenad Mäklaren med andan i halsen. Han hade ingen assistent med sig (vilket hade utlovats) så han, NN, fick axla rollen som assistent och dela ut broschyrer till spekulanter som såg förbryllade ut över både hans och Mäklarens agerande.

Efter visningen skrev han följande till Mäklaren:

”Jag hoppas att allting kommer gå bra nu men jag måste säga att sättet som det här har skötts på så här långt är oacceptabelt. Både vad gäller slarvet med annonsen

(som gick live med ett helt annat pris än det överenskomna samt uppenbara fel i text innan min korrläsning och accept. När jag såg detta hade redan 1000+ kollat på annonsen så det var inte mycket att göra så jag får hålla god min.) samt att komma försent till visningen och låta folk köa utanför huset. Jag förstår att det kör ihop sig ibland med 2 av 2 fel så här långt är inte det jag räknade med. Se nu till att söndagsvisningen blir ordentligt genomförd. Jag skriver detta för att rensa luften lite. Jag hoppas du förstår min kritik.”

Mäklaren svarade följande.

”Jag tar verkligen till mig din kritik och satsar helhjärtat på söndagsvisningen, beklagar detta och blickar framåt mot en god budgivning. Önskar dig en fortsatt trevlig kväll.”

Tillträde och kommunikation med köpare

Det blev viss budgivning på lägenheten (om än relativt långsam) och till slut kom priset upp i 3 950 000 kr, vilket var under deras överenskomna (men ej respekterade) utropspris om 3 995 000 kr och en bra bit under Mäklarens egen indikation i tidigare mejlväxling: “[...] när man jämför med adresser i närheten så ger värdet en indikation om 4,1-4,350 allt beroende på hur rätt vi träffar med spekulanterna och hur jag kommer att förhandla med dem.”

Köpare blev RÖ som senare vittnade om att Mäklarens kommunikation med henne var mycket bristfällig.

Mäklaren var senfärdig med att instruera om tillträdet och när det väl kom besked visade det sig att Mäklaren inte kunde medverka. Mejl från Mäklaren enligt nedan.

”Ja tiden är bokad och vi ses på [adress], samma plats där vi skrev på avtalet. Jag kommer eventuellt ej närvara vid tillträdet och en kollega till mig kommer då avsluta tillträdet.”

Han och köparen var på plats i god tid på mäklarkontoret, men ingen mäklare syntes till. 30 minuter försenade får en annan mäklare, helt utan insyn i ärendet, i all hast skriva ut tillträdesblanketterna och sätta sig in i ärendet.

Han inledde nu en kontakt med EH, Mäklarens chef. Hon medgav, efter hans detaljerade beskrivning och samtal med Mäklaren, bristerna i mäklartjänsten.

Då han inte ansåg att den erbjudna var compensationen var proportionerlig till de brister som funnits och den ekonomiska skada han lidit, rekommenderade Eva

Holmlund att han skulle kontakta FRN. Dock gav Eva Holmlund honom felaktig information, vilket försenade ett utlåtande från FRN. Eva Holmlund angav först att kravet skulle riktas mot mäklarfirmen och inte mot Mäklaren.

Sammanfattning och ersättningsanspråk

Sammanfattningsvis begick Mäklaren en lång rad allvarliga fel som påverkade bostadsköparnas uppfattning av bostaden samt möjligheten att nå den målbild och indikation som han och Mäklaren haft. Den målbild som han gav uttryck för i mejlväxling låg på 4 200 000 – 4 500 000 kr. Mäklaren gav en indikation på 4 100 000 – 4 350 000 kr. Det enda utgångspris som diskuterades (och överenskoms) var 3 950 000 kr.

Mäklaren har sammanfattningsvis:

- Publicerat en icke godkänd annons med flertalet brister i text och i sak.
- Inte korrigerat annonsen i rimlig tid.
- Publicerat annons med avsevärt lägre pris (400 000 kr) än överenskommet, helt på eget bevåg.
- Inte uppfyllt utlovade mäklartjänster:
 - Kommit för sent till första visningstillfället
 - Inte haft med assistent
 - Inte deltagit i fotografering
 - Inte annonserat bostaden enligt det utlovade marknadsföringspaketet (enligt Mäklarens beskrivning "egen marknadsföring via Facebook, Instagram, LinkedIn) samt kontakta personer som bevakar bostäder i området via en tjänst som heter Hitta hem".)
- Därtill har Mäklaren/mäklarfirmen brutit i sitt ansvar kring information och tillträde:
 - ingen mäklare på plats vid tillträde/bankkontakt
 - felaktig information kring hur anmälan till FRN ska göras (hans ersättningsanspråk, utan dokumentation, gick initialt via EH till If Skadeför-säkring och sedan tillbaka till honom, vilket inte var den information han fick av mäklarfirmen).

Ersättningsanspråket bygger på två delar:

1) Mäklartjänsten kostade honom cirka 45 000 kr. Den orsakade honom avsevärt mer ekonomisk skada än vad den tillförde i nytta. Dessutom påverkade den allvarligt både hans och köparens förtroende för mäklarbranschen och i synnerhet för Mäklarens mäklarföretag.

2) Mäklarens reducerade egenmäktigt utgångspriset på bostaden med 400 000 kr och slutbudet blev 3 950 000 kr, 400 000 kronor lägre än Mäklarens egen indikation på möjligt slutpris om 4 350 000 kr.

Baserat på hans redogörelse yrkar han därmed på skadestånd om 45 000 + 400 000 kr, eller sammanlagt 445 000 kr. Notera att detta bara inkluderar den faktiska ekonomiska skada som uppstått. Det kompenserar inte för den tid han behövt lägga ned, ränta eller andra omständigheter. Finner FRN det rimligt att även utdöma böter som kompenserar detta, önskar han att det prövas.

Mäklaren

Skadestånd

I första hand bestrids yrkandet om skadestånd på den grunden att han inte uppsåtligt eller av oaktsamhet har åsidosatt sina skyldigheter enligt 8 – 22 §§ fastighetsmäklarlagen.

I andra hand bestrids yrkandet om skadestånd på den grunden att NN inte har lidit någon skada.

Nedsättning av provision

I första hand bestrids yrkandet om nedsättning av provision på den grunden att han vid uppdragets utförande inte har åsidosatt sina skyldigheter mot NN.

I andra hand bestrids yrkandet om nedsättning av provisionen på den grunden att eventuella åsidosättanden endast har varit av ringa betydelse.

SKÄLEN FÖR BESTRIDANDET

Bakgrund

NN tog kontakt med honom i januari–februari 2019 för att höra sig för med anledning av planerna på att sälja lägenheten. Den 30 januari 2019 lämnade han en prisindikation till NN om 4 100 000 kr till 4 350 000 kr, men informerade samti-

dig om att en annan lägenhet på samma gata och med samma storlek som lägenheten i fråga hade sålts för 3 850 000 kr. Den 5 maj 2019 fick han uppdrag att förmedla lägenheten. Efter att tre visningar hållits – en halvtimmesvisning den 16 maj och två fyratimmarsvisningar den 19 respektive 26 maj – kom lägenheten att säljas för 3 950 000 kr den 29 maj 2019.

Annonser

Vid ett telefonsamtal några dagar innan annonsen lades ut diskuterade han och NN vilket utropspris som skulle användas i annonsen. Med hänsyn till vad andra lägenheter i området hade sålts för, och marknadsläget i övrigt, föreslog han ett utropspris om 3 495 000 kr, vilket NN tyckte var för lågt. Han föreslog då 3 595 000 kr, vilket NN godtog. Han informerade NN om att han skulle skicka en länk till annonsen för granskning. Länken skickades ut kl. 16.15 fredagen den 10 maj 2019. Samtidigt som länken skickades ut skickade han ett sms till NN.

NN dröjde med att återkoppla med kommentarer till kl. 11.59 lördagen den 11 maj 2019. I meddelandet från NN angavs bland annat följande. *”Hur gör vi med utgångsbudet? Tror vi pratade om att starta på 3 950 000 kr?”* Vid den tidpunkten saknades visserligen en accept från NN att använda det av honom föreslagna utropspriset om 3 595 000 kr, men meddelandet utgjorde inte ett avslag på hans föreslagna utropspris. Sedan han fått NN:s kommentarer per e-post gjorde han några mindre justeringar av annonstexten, varefter han publicerade annonsen. Det var viktigt att få ut annonsen i tid för att den skulle hinna få tillräckligt många besökare innan första visningen veckan därefter. Vidare görs korrigerande av annonstext normalt av koordinatörer, vilka inte arbetar helg. Det fanns möjlighet att göra ytterligare justeringar av annonsen i början av den kommande veckan, vilket också gjordes.

Han gav NN möjlighet att ändra utropspriset, men NN valde att behålla 3 595 000 kr som utropspris. NN accepterade i efterhand utropspriset om 3 595 000 kr genom att i ett sms skriva *”jag litar på din känsla så kör på”*.

Efter en framgångsrik budgivning slutade högsta budet på 3 950 000 kr.

Vid en sammantagen bedömning – särskilt med beaktande av att NN vid telefonsamtalet tidigare samma vecka och sedan i efterhand i ett sms godtagit utropspriset, vikten av att få ut annonsen i tid, möjligheten att efter publicering göra justeringar samt att 3 595 000 kr var ett lämpligt utropspris – kan hans publicering av annonsen inte anses uppnå den nivå av oaktamhet som krävs för ett ska-

deståndsrättsligt ansvar och inte heller på annat sätt inneburit ett åsidosättande av hans skyldigheter gentemot NN.

Övriga påstådda åsidosättanden

Det är riktigt att han inte närvarade vid fotograferingen av lägenheten. Att han inte närvarade berodde på att NN tidigare avbokat den tid för fotografering som parterna hade kommit överens om. Någon rätt för NN att få ytterligare en möjlighet att ha honom närvarande har inte förelegat. Till detta kommer att det, med hänsyn till de professionella fotografer som han använder sig av, inte fanns något behov att ha honom närvarande.

NN erhöll ett marknadsföringspaket med marknadsföring på bland annat Facebook, Instagram och Twitter. Vidare erhöll NN tjänsten Hitta Hem. Den tjänsten är kopplad till hans datorsystem och aktiveras efter att han kryssat i den.

Han anlände till entrén till fastigheten vid utsatt tid för visningen, varvid han informerades de spekulanter som stod vid entrén att han bara skulle parkera bilen. Inga spekulanter hade lämnat entrén mellan den tidpunkt då han åkte förbi med bilen och uppgav att han skulle parkera den och att han var åter vid entrén cirka fem minuter därefter.

En mäklarassistent närvarade vid visningen den 19 maj 2019. Någon rätt för NN att ha en mäklarassistent närvarande vid fler än en visning har inte förelegat.

Det stämmer att han inte var på plats vid tillträdet. Han hade innan tillträdet informerats både NN och köparen om att han eventuellt inte skulle närvara. Han hade inför tillträdet, som sköttes av en arbetskollega till mäklaren, förberett relevanta handlingar. Det är riktigt att det blev en försening om cirka 30 minuter.

Skadestånd och nedsättning av provision

Den köpeskilling som lägenheten såldes för, 3 950 000 kr, var en hög köpeskilling, med beaktande av att lägenheten låg på bottenvåningen och att lägenheten var i enkelt skick, särskilt kök och badrum. NN, som själv varit av uppfattningen att en köpeskilling strax under 4 000 000 kr var en acceptabel nivå, skrev i ett sms att "om vi börjar närma oss 4 MSEK kan det vara intressant att sälja ...". NN var således såväl under budgivningen som vid köpekontraktets undertecknande öppen för att sälja lägenheten till en köpeskilling strax under 4 000 000 kr. En lägenhet i samma bostadsrättsförening, som låg på våning två och var i bättre skick, såldes i februari 2019 för 4 200 000 kr. Köket i den lägenhet som såldes för 4 200 000 kr

var i väsentligt bättre skick än köket i NN:s lägenhet. Men hänsyn till den höga köpeskillning som lägenheten såldes för, kan NN inte anses ha lidit någon skada.

NN yrkande bygger delvis på ett resonemang om att ett utropspris om 3 995 000 kr skulle ha resulterat i en högre köpeskillning. Resonemanget saknar stöd i hur försäljning av bostadsrätter och fastigheter fungerar i verkligheten. Utropspriset om 3 595 000 kr bidrog till att locka fler spekulanter och ökade därmed möjligheterna till en högre köpeskillning. Ett utropspris om 3 995 000 kr hade minskat antalet spekulanter och riskerat att resultera i en lägre köpeskillning än 3 950 000 kr, alternativt att NN valt att inte sälja lägenheten. I ett alternativt händelseförlopp, i vilket utropspriset hade varit 3 995 000 kr, skulle potentiella spekulanter ha avstått från att gå på visningen med hänsyn till det höga utropspriset.

Den uppgift om slutpris om 4 100 000 kr till 4 350 000 kr som han lämnade är, precis som NN anger, endast en indikation på ett möjligt slutpris. Det är marknaden som avgör vad slutpriset blir.

Inte heller övriga påstådda brister har haft någon påverkan på köpeskillningens storlek.

I den mån NN skulle ha rätt till nedsättning av provision ska skadeståndet minskas i motsvarande mån.

NN har genmält:

Mäklaren ansåg, vilket också framgår av dennes inlägga, att det var viktigt att få ut annonsen skyndsamt och åsidosatte därmed sitt ansvar mot honom.

Mäklaren har, vilket är allvarligt, inkommit med felaktiga uppgifter till FRN. Mäklaren skrev följande:

”Vid ett telefonsamtal några dagar innan annonsen lades ut diskuterade han och NN vilket utropspris som skulle användas i annonsen. Med hänsyn till vad andra lägenheter i området hade sålts för, och marknadsläget i övrigt, föreslog han ett utropspris om 3 495 000 kr, vilket NN tyckte var för lågt. Han föreslog då 3 595 000 kr, vilket NN godtog.”

Något sådant samtal har aldrig ägt rum. Hade ett sådant samtal ägt rum hade det inte blivit ett ärende för FRN. Han vill därför påminna om att Mäklaren och dennes chef bad om ursäkt för det egenmäktiga agerandet.

Mejl den 5 juli från regionchefen EH:

“[Mäklaren] ber om ursäkt för och håller med om att han inte borde ha lagt ut annonsen på Hemnet utan ditt slutliga godkännande. Han uppfattade att ni varit överens om att lägga ut bostaden den specifika dagen och agerade utifrån den överenskommelsen. Med facit i handen var det ett felaktigt beslut eftersom du hade såväl invändningar som förslag på justeringar och rättelser. Vi har även diskuterat hur vi kommunicerar och återkopplar till våra kunder och [mäklaren] tar till sig att han borde varit tydligare med när han förväntade sig återkoppling samt bekräftat sin avsikt att lägga ut bostaden på Hemnet under dagen.

Vad jag förstått så hade det strax före din försäljning sålts en likadan lägenhet i föreningen. Den bostaden var i lite bättre skick och några våningar högre upp i huset. Om jag inte är felunderrättad så såldes bostaden för 4,1 miljoner kronor och det var med den bakgrunden som [mäklaren] valde att gå ut med ett lägre utgångspris mot er tidigare diskussion. Detta var enbart för att skapa bästa förutsättningar och intresse för din bostad. Han skulle givetvis oaktat ha kommunicerat detta med dig så att ni var överens och att du kände dig involverad i beslutet.

Vad gäller sen ankomst till visning så vet jag att trafikläget ibland ställer till det, men vi är överens internt om att därför vara ute i ännu bättre tid för att säkerställa att våra kunder inte ska drabbas.”

Mäklaren och hans chef EH diskuterade ingående varför Mäklaren handlade på detta sätt och kom själva fram till att det var ett felaktigt agerande.

Nedanstående sms från Mäklaren bekräftar också att denne gick ut med annonsen för att det var “super tajming”. Mäklaren inväntade alltså inte att han fick möjlighet att överhuvudtaget ge feedback på annonsen. Han vill påminna om att annonsen publicerades mindre än 24 timmar efter att utkastet för första gången skickades till honom.

”Står på visning, annonsen korrigeras mån-fredag, jag har skickat annonsen på korrigering men ändrat det viktiga. Anledningen att vi gick ut nu var för att det var super tajming.

Mvh

Visningen är mellan 12.00-16:00”

Det är sammanfattningsvis både uppsåt och oaktsamhet som ligger bakom hans anmälan till FRN. Oaktsamheten består i:

- Publicering av mycket bristfällig annons utan chans för honom att förhandsgranska

- Felaktigt pris (400 000 kr, eller 10,1 procent, lägre än överenskommet)
- Sen till första visning
- Ingen mäklare på plats vid tillträde

Samtliga dessa punkter har Mäklaren och dennes chef bekräftat, i flera mejl och telefonsamtal.

Uppsåtet består framförallt i att Mäklaren ville sälja lägenheten så snabbt som möjligt, utan att ta hänsyn till den diskussion om pris som föregått försäljning och som varit tydlig. I skrift kom de överens om 3 995 000 kr som utropspris och något annat har aldrig diskuterats. Mejl från honom till Mäklaren den 3 februari: "Dock är jag osäker på om jag vill släppa iväg den under 4,2 som anges ovan (med ett utrop på 3.995)."

Det stämmer att han, efter att annonsen publicerats och setts av tusentals personer, inte ville ändra priset. I hans ögon var då skadan redan skedd och det hade kunnat skada försäljningen att i det läget höja priset med 400 000 kr samt göra många andra ändringar i annonsen. Han hade i det läget färre handlingsmöjligheter och det är inte det som ärendet handlar om.

Mäklarens uppfattning att han inte lidit skada faller på sin egen orimlighet. Det är självklart att utropspriset kan ha en effekt på bostadens försäljningspris och orsaka skada om det sätts 400 000 kr lägre än önskat.

Han ville absolut ha ett utropspris på 3 995 000 kr för att ha en möjlighet att nå en nivå om cirka 4 200 000 kr. Att han sedan godkände att sälja för 3 950 000 kr handlar återigen om att Mäklaren gav honom väldigt få handlingsmöjligheter genom att auktionera ut lägenheten till kraftigt underpris. Alternativet hade förmodligen varit att dra tillbaka lägenheten och komma ut på marknaden efter 6-12 månader igen, vilket han inte önskade.

Mäklaren har genmält:

De e-postmeddelanden som NN citerat skrevs i syfte att bevara ett gott renommé och saknar rättslig relevans.

Vad parterna har diskuterat för utropspris i början av februari 2018 saknar relevans. Av relevans är däremot det telefonsamtal som ägde rum i maj 2018 några dagar innan annonsens lades ut och som han tidigare har redogjort för.

UTREDNINGEN

Nämnden har tagit del av diverse handlingar, bland annat de sms och mejl som refererats ovan under rubriken "Grunder", och även andra sms och mejl. Mäklaren har gett in handlingar till styrkande av i vilka kanaler bostaden marknadsfördes i.

NÄMNDENS BEDÖMNING

Allmänt om skadestånd

För att en mäklare ska bli skadeståndsskyldig krävs dels att mäklaren uppsåtligt eller av oaktsamhet har åsidosatt någon skadeståndssanktionerad bestämmelse i fastighetsmäklarlagen, dels att det har uppkommit en ekonomisk skada, dels att det finns ett orsakssamband mellan mäklarens åsidosättande och skadan.

Kravet på orsakssamband innebär i regel att åsidosättandet ska ha varit en nödvändig betingelse för skadans uppkomst. Eller med andra ord: skadan skulle inte ha uppstått om mäklaren hade agerat riktigt.

Det är normalt den skadelidande som måste kunna bevisa samtliga dessa omständigheter: uppsåt eller oaktsamhet, orsakssamband och skada. Orsakssamband och skada behöver inte alltid vara fullt styrkta utan ibland kan ett lägre beviskrav tillämpas.

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.

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.

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 bedömningsmetod användas.

Utgångspriset

Det har ingen egentlig betydelse om parterna var "överens" om ett utgångspris eller inte. Utgångspriset är inte föremål för något avtal mellan säljare och mäklare, så som Mäklaren tycks mena. Säljaren beslutar vilket utgångspris som ska användas, låt vara att beslutet normalt fattas i samråd med mäklaren, som ju är den som får ses som experten på området. Säljaren kan alltid ändra sitt beslut.

Av det sagda följer att Mäklaren skulle ha förankrat utgångspriset hos NN. Mäklaren har bevisbördan för att han gjort det, men han har inte uppfyllt den bevisbördan. Nämnden tillägger att omständigheterna tvärtom tyder på att han *inte* förankrade utgångspriset.

Sammanfattningsvis får det anses utrett att Mäklaren självsvåldigt beslutade om utgångspriset. Därigenom åsidosatte han sina skyldigheter mot NN på ett sätt som ska medföra nedsättning av provisionen. Att Mäklaren senare erbjöd sig att ändra utgångspriset saknar betydelse; som NN anmärkt fanns det risk för att det skulle vara negativt ur marknadsföringssynpunkt att höja det redan annonserade utgångspriset.

Nämnden tillägger att det valda utgångspriset förefaller ha varit ett s.k. lockpris; i mejlet den 3 februari 2019 skrev ju NN att han var osäker om han ville sälja bostadsrätten för mindre än 4 200 000 kr. Ett lockpris innebär dock inget åsidosättande av mäklarens skyldigheter mot säljaren, något som NN inte heller har påstått.

Publicering av annons

Det är ostridigt att bostadsannonsen publicerades utan att NN:s synpunkter i mejlet den 11 maj 2019 beaktades.

En mäklare ska låta säljaren godkänna annons/objektsbeskrivning före publicering. Det har betydelse ur marknadsföringssynpunkt, men också ur en köprättslig synpunkt eftersom säljaren kan bli ansvarig gentemot köparen för uppgifter i marknadsföringen, se 18 § 2 st. köplagen.

I detta fall var de ändringar som NN ville göra relativt små. Några direkta fel i annonsutkastet var det inte fråga om, se mejlet den 11 maj 2019 som refererats ovan. NN har inte heller invänt mot Mäklarens uppgift att det var viktigt att få ut annonsen i tid. Sammantaget anser nämnden inte att Mäklaren åsidosatte sina skyldigheter mot NN när han publicerade annonsen utan ändringarna.

Korrigerig av annons

NN påtalade önskade ändringar i annonsen en lördag-söndag och fick beskedet att ändringar endast kunde göras på vardagar. I FRN har Mäklaren oemotsagd uppgett att korrigerig gjordes i början på veckan. Nämnden anser inte att Mäklaren åsidosatte sina skyldigheter mot NN i denna del.

Sen ankomst till visning

NN har oemotsagd uppgett att Mäklaren lovade att vara på plats 30 minuter före visning. Parterna är ense om att han var på plats först kl. 18.05 eller 18.07 till en visning som skulle hållas kl. 18.00. Mäklaren har dock oemotsagd uppgett att han var vid lägenheten på utsatt tid och då meddelade spekulanterna att han skulle parkera bilen.

Mäklaren bröt mot överenskommelsen att vara på plats 30 minuter före visning. Det bör medföra en viss nedsättning av provisionen.

Assistent vid visning

Parterna förefaller vara ense om att följande uttalande från Mäklaren utgjorde en del av uppdragsavtalet. "Jag kommer ta med en assistent som kommer stå i dörren och ta varje namn och varje nummer från dom som kliver in i bostaden."

Parterna förefaller vidare vara ense om att en assistent närvarade vid en av visningarna, men inte vid övriga visningar. Mäklaren invänt att "någon rätt för NN att ha en mäklarassistent närvarande vid fler än en visning har inte förelegat."

Enligt nämnden kan Mäklarens uttalande inte tolkas som att en assistent endast skulle närvara vid *en* av visningarna. Det måste tolkas som att en assistent skulle närvara åtminstone vid samtliga öppna visningar. I denna del åsidosatte Mäklaren

således sina skyldigheter mot NN. Det bör medföra en viss nedsättning av provisionen.

Närvaro vid fotografering

Parterna förefaller vara ense om att följande uttalande från Mäklaren utgjorde en del av uppdragsavtalet. "[Jag kommer] personligen delta vid fotograferingen av bostaden för optimal framhävnings av bostadens fördelar."

Parterna är vidare ense om att Mäklaren inte närvarade vid fotograferingen. Mäklaren har dock oemotsagd uppgett att NN hade avbokad den tid för fotografering som parterna hade kommit överens om. Vid sådant förhållande anser nämnden inte att Mäklaren åsidosatte sina skyldigheter mot NN i denna del.

Marknadsföringspaket

Parterna förefaller vara överens om att följande uttalande från Mäklaren utgjorde avtalsinnehåll. "[Jag kommer att] marknadsföra er bostad via populära sidor som hemnet, booli, bovision, blocket & [mäklar företag].se. (Även egen marknadsföring via Facebook, Instagram, LinkedIn) samt kontakta personer som bevakar bostäder i området via en tjänst som heter Hitta hem."

NN har uppgett att Mäklaren bröt mot avtalet i denna del, dock utan att ange specifikt vad avtalsbrottet bestod i. Som nämnden uppfattat det menar NN att objektet inte marknadsfördes på någon eller några av följande kanaler: Facebook, Instagram, LinkedIn och Hitta hem.

Mäklaren har uppgett att marknadsföringspaketet bland annat omfattade Facebook, Instagram, Twitter och Hitta Hem, något som NN inte har invänt mot. Mäklaren har även åberopat viss bevisning till styrkande av sitt påstående. Möjligt kan man dra slutsatsen att parterna är överens om att objektet inte marknadsfördes på LinkedIn (som avtalat) utan istället på Twitter (som inte var avtalat).

Som framgått ovan har det inte blivit helt utrett om, och i så fall i vilken utsträckning, Mäklaren underlät att marknadsföra bostaden i de avtalade marknadsföringskanalerna. Men även om det var så att Mäklaren inte marknadsförde bostaden i samtliga avtalade kanaler, anser nämnden att det eventuella åsidosättandet ska ses som ringa och inte medföra någon nedsättning av provisionen.

Tillträde

Det är ostridigt att ingen mäklare fanns på plats vid tillträdet förrän efter cirka 30 minuter. Oavsett vad detta berodde på ett misstag från Mäklaren eller från den kollega som skulle biträda vid tillträdet, innebar det Mäklarens skyldigheter mot köpare och säljare åsidosattes.

Det har inte gjorts gällande att misstaget innebar några andra olägenheter än att parterna fick vänta. Nämnden anser att det var fråga om en ringa förseelse som inte ska medföra någon nedsättning av provisionen.

Information om tvistlösning

Av handlingarna framgår att NN fick information från en anställd på mäklarföretaget att hans anspråk skulle riktas mot företaget och inte mot Mäklaren. Även om beskedet var felaktigt har det inte påståtts medföra någon egentlig olägenhet för NN, annat än att anmälan till FRN blev något försenad. Om det alls är fråga om ett åsidosättande av skyldigheter i fastighetsmäklarlagens mening, är det i så fall ett ringa åsidosättande som inte ska medföra någon nedsättning av provisionen.

Nedsättningens storlek

Sammantaget anser nämnden att provisionen bör sättas ned med 10 000 kr.

Skadestånd

Det är inte visat att de fel som Mäklaren gjorde resulterade i en lägre köpeskilling. NN:s yrkande om skadestånd kan därför inte bifallas.

Böter

Nämnden har ingen möjlighet att utdöma böter. NN begäran om detta ska därför avvisas.

På nämndens vägnar:

Folke Grauers

INFORMATION

I beslutet har deltagit: professor Folke Grauers, ordf, Ulf Stenberg, Villaägarnas Riksförbund, Maria Wiezell, Sveriges Konsumenter, 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.