

**Anmälare**

NN

**Motpart**

Mäklaren

**Saken**

Nedsättning av provision

---

**BESLUT**

NN har inte rätt till ersättning.

---

**YRKANDE M.M.**

NN har yrkat att Mäklaren ska betala 26 659 kr.

Mäklaren har bestridit yrkandet.

**BAKGRUND**

Den 28 november 2019 sålde NN bostadsrätten till en lägenhet i Småstad för 1 965 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

Enligt NN åsidosatte Mäklaren sina skyldigheter mot henne i olika avseenden, bland annat vid inbokning av tid för tillträde.

## GRUNDER

### NN

Inför tecknande av överlåtelseavtal skickade Mäklaren ett avtalsförslag, sent på kvällen innan utsatt möte. Hon såg mejlet på morgonen och påpekade omedelbart att tillträdesdagen var felaktig. Hon hade tidigare förmedlat sina önskemål om tillträde. Mäklaren var ovillig att ändra detta och menade att detta skulle de lösa på plats. Väl på plats insisterade Mäklaren på att ändra till en tillträdesdag, den 10 januari, då hon inte kunde närvara personligen, vilket hon tydligt påpekade. Mäklaren ignorerade detta totalt. Hon frågade också köparna om de var flexibla med dag för tillträde, vilket de bekräftade att de var. I avtalet nämns en dag eller "enligt överenskommelse", så hon accepterade skrivningen.

Ansökan om inträde i bostadsrättsföreningen undertecknades på detta möte. Mäklaren hävdade att godkännandet skulle gå fort och därefter skulle handpenningen betalas ut.

Efter några veckor hörde hon av sig till Mäklaren som menade att föreningen skulle ha styrelsemöte inom kort och då godkänna den nya medlemmen.

Hon kontaktade själv förvaltningsbolaget för att höra hur processen går till. Hon fick då veta att de inte hade fått in några papper från mäklarfirmen samt att de hade fullmakt att bevilja medlemskap. Hon lämnade då kontaktinformation till administratören på mäklarfirmen. Mäklaren erkände på telefon att ärendet inte hade hanterats som det skulle.

Ytterligare en tid gick. Hon stötte på Mäklaren som då enligt utsago kontaktade förvaltningsbolaget. Han hävdade därefter att han skulle betala ut handpenning, trots att köparna ännu inte var godkända. Pengarna betalades ut minus mäklararvode. Det kanske är kutym att göra detta, men hon förväntar sig en redovisning, vilket hon inte fick. Hon anser också att arvodet inte ska dras innan hon som uppdragsgivare är nöjd.

Tillträde skulle ske efter jul. Hon hade varit mycket tydlig med att hon inte kunde närvara den 10 januari, vilket var dagen som Mäklaren hade insisterat skulle stå i kontraktet. Hon blev därför mycket förvånad då hon den 16 december fick en kallelse till möte för tillträde den 10 januari. Hon hörde av sig omgående och meddelade att hon inte kunde närvara och inte heller hade någon som kunde företräda henne. Mäklaren uppgav att han skulle kontakta köparna och återkomma. Ingen respons, trots att hon också påpekade att det var en lång julhelg

och att många var lediga då. Hon ville ha ett datum bestämt omgående. Då hon inte fick något besked skrev hon den 19 december ett sms där hon föreslog tillträde den 3 januari kl. 14:00. Hon hörde ingenting och förutsatte att detta var en tyst acceptans.

Hon åkte från Mellanköping där hon bor. Hennes dotter följde med till Småstad. De anlände till mäklarkontoret på den tid hon hade föreslagit i sitt sms den 19 december. När de anlände sa Mäklaren att han dagen innan hade fått veta att köparna bara kunde närvara den 10 januari. Han tyckte inte att han behövde kommunicera detta utan tyckte "det var bättre att ta detta på plats" när de sågs. Alltså när de åkt från Mellanköping till Småstad. Han hade inte förslag på nytt datum för tillträde. Han skulle återkomma sa han, vilket han inte gjorde.

Den 4 januari kontaktade hon de ansvariga på mäklarkontoret. Mycket ljum respons, snudd på arrogant. Inget besked eller hjälp.

Hon fick information om att köparna sannolikt skulle träffa sin bank den 8 januari och hon föreslog då att de alla kunde träffas på köparnas bank och avsluta affären. Ingen respons. Den 7 januari hörde Mäklaren av sig och sa att det kanske kunde bli tillträde den 9 januari beroende på om detta var OK med köparnas bank. På hennes fråga varför inte tid med alla berörda på banker bokats tidigare då detta är en känd flaskhals, fick hon inget svar. Slutligen bokades en tid den 9 januari kl. 9:00. Sent på kvällen den 8 januari fick hon ett sms från Mäklaren där han frågade om han kunde visa lägenheten för köparna på morgonen den 9 januari. Tillträde var satt till kl. 9:00. Detta tillbakavisade hon, vilket han skulle meddela köparna. På mötet för tillträde visade det sig att köparna inte hade fått denna information utan stått och väntat på Mäklaren utanför lägenheten.

Mäklaren upprättade en journal som var mycket ofullständig och hon skrev inte under den.

De sms och mejl som hon gett in visar att hon under hela processen varit tvungen att driva processen framåt och hela tiden begära information om visningar, respons på visning, budgivning, utbetalning av handpenning och tider för möten. Hon har fått felaktig information om säljprocessen samt kontakter med köparna som Mäklaren sagt sig ha haft.

I journalen skrev Mäklaren att han den 20 oktober hade informerat köparna om bland annat undersökningsplikten. Men enligt anbudsförteckningen lade köparna inget bud förrän den 23 oktober. Datum på anbudsförteckningen stämmer inte heller med det som i sms till henne hävdas har skett.

Hon har inte heller haft kontinuerlig tillgång till mäklarföretagets Säljcoach, vilket hon påpekade då hon initialt fick länken till denna. Det gick inte att logga in från telefonen, vilket är det redskap hon använder till största delen då hon ofta är på resande fot. Hon påpekade detta omedelbart, men det ignorerades under hela processen.

I journalen står det att förmedlingsavtalet träffades utanför Mäklarens affärslokal med samtliga parter närvarande. Detta är inte sant. Hon postade det påskrivna avtalet. Det står också att medlemskapsansökan är skickad den 28 november vilket inte stämmer.

Sammanfattningsvis så har den här hela säljprocessen genomsyrats av nonchalans, brist på kommunikation, felaktig information och senfärdighet.

Sammanfattning av fel som gjorts av Mäklaren:

- Inte skickat in dokument till förening/förvaltare förrän efter påminnelse från henne, vilket uppdagades då hon själv kontaktade förvaltaren, detta på grund av utebliven utbetalning av handpenning.
- Inte bokat lämplig dag för tillträde trots ideliga påstötningar.
- Inte kommunicerat säljprocessens framåtskridande, trots specifika frågor från henne.
- Inte levererat fullständig journal.
- Inte upprättat anbudsförteckning som stämmer med det som kommunicerats till henne.
- Inte tagit hänsyn till hennes önskemål.
- Inte gett skälig tid att kontrollera avtal/ändra innan påskrift.
- Gett felaktig och som hon uppfattar det osann information.
- Hävdat att han gjort saker som inte gjorts.
- Uppträtt oprofessionellt mot henne och även mot köparna.
- Underlåtit att meddela att tillträdesmöte inte kommer att genomföras, vilket medförde att hon åkte till Småstad från Mellanköping förgäves.

- Visningar har inte alltid kommunicerats på Hemnet, trots att Mäklaren hävdade att så skulle ske.
- Flera gånger har hon behövt fråga Mäklaren om det blir visning. Så gott som efter varje visning har hon varit tvungen att be om feedback, vilket ändå inte alltid har givits.
- Mäklaren har vid flera tillfällen lovat återkomma med besked via huvudsakligen telefon, men detta har inte skett.

### Mäklaren

Det är olyckligt att det kommer krav på nedsättning av arvudet då han verkligen gjort allt han kunnat för att få ihop affären.

Han förhandlade i en månad med köparna för att till slut få upp budet från 1 905 000 kr till 1 950 000 kr och till slut till 1 965 000 kr. NN tyckte att allt tog för lång tid.

Köparna ville flytta in den 21 januari och NN ville att de skulle flytta in den 3 januari. Vid kontraktsskrivningen kom de till slut fram till ett tillträde den 10 januari, men om det var möjligt skulle de kunna tidigarelägga tillträdet.

I slutändan sa köparna till honom att de ville tillträda den 10 januari. NN blev milt sagt irriterad över detta och därefter blev allt tokigt. NN bokade in en egen tid för tillträde, till den 3 januari. Det skedde genom ett sms som skickades till honom några dagar före jul och han hade redan gått på ledighet. Köparna meddelade hon inte alls. Köparna meddelade honom att det inte gick, att de hade annat för sig och därför ville hålla sig den 10 januari som tillträdesdag.

Att NN sedan dök upp till hennes egenbokade tillträde den 3 januari, som hon inte hade fått någon bekräftelse på, är ingenting han kan lastas för.

Han såg till att handpenning utbetalades i samband med att han muntligt fick OK från förvaltaren som har fullmakt att företräda föreningen i medlemskapsärenden.

Allt annat i NN:s anmälan går att diskutera, men han har inte haft några visningar på söndagar som inte varit uppe på Hemnet, förutom vid några privata visningar. Lägenheten har varit tom och han har vid flertalet tillfällen haft privata visningar.

Han kan inte se annat än att anmälan beror på att NN inte fick det pris hon ville ha – utgångspriset var 1 995 000kr – och att försäljningsprocessen tog tid. Bosta-

den har varit till salu sedan början av 2018, då med en annan mäklare, och han fick uppdraget i somras.

Medlemsskapshandlingarna skickades till den ekonomiska förvaltaren några dagar efter kontraktsskrivningen, via post. Gissningsvis den 2-3 december. Det registrerades den 10 december hos den ekonomiska förvaltaren, var handlingarna har varit däremellan vågar han inte svara på.

Handpenningen betalades ut den 17 december 2019 efter att han fått muntligt OK från den ekonomiska förvaltaren. Godkännandet bekräftades per mejl den 23 december 2019.

NN:s "förslag" om tillträdesdag lämnades via sms och löd enligt följande. "Jag bokar därför in fredagen den 3/1 kl 14.00 på fastighetsbyråns kontor för tillträde samt avslut av affär". Det var inget förslag utan en tydlig markering om att NN inte accepterade gällande kontrakt. Köparna uppgav att de skulle dyka upp den 10 januari och ingen annan dag, då det var den avtalade tillträdesdagen. Detta glömde han att meddela NN.

#### **NN har bland annat genmält följande:**

Det var Mäklaren som insisterade på att tillträde skulle ske den 10 januari, oklart varför. Köparna sa att de kunde tillträda en annan dag. Att köparna var flexibla visade sig genom att tillträdet till slut ägde rum den 9 januari.

Enligt hennes uppfattning hade Mäklaren bristfällig kontakt med köparna. Mer än en gång hävdade han att "han inte fått tag i köparna". Det var Mäklaren sak att ha kontakt med köparna, inte hennes.

Utbetalningen av handpenningen skedde med stor fördröjning och efter att hon initierat processen. Längre insisterade Mäklaren på att det var föreningen själv som skulle godkänna. Hon fick uppfattningen att han inte kände till att förvaltningsbolaget hade fullmakt.

Hon tog kontakt med YY på förvaltningsbolaget, som den 11 december berättade att inga handlingar kommit in. Mäklaren hävdade initialt att administratören på mäklarföretaget skulle skicka in handlingarna. Vid samtal med administratören hävdade denne att hon inte blivit instruerad av Mäklaren att göra detta samt att hon inte hade kontaktuppgifter till förvaltningsbolaget. Administratören fick kontaktuppgifterna av henne, NN. Mäklaren erkände vid ett samtal med henne att han hade missat att föra informationen vidare till administratören och att handlingarna inte var inskickade.

**Mäklaren har genmält:**

I hans värld är medlemskapsansökan en process som tar 1-4 veckor och som de släpper till föreningarna, alternativt deras ekonomiska förvaltare. De blir meddelade via mejl när denna process är klar och när köparen blir godkänd. De lägger sig inte i föreningarnas handläggning, förutsatt att föreningarna inte inkommer med några frågor.

Dock är det som han tidigare sagt till NN att föreningen juridiskt inte kan säga nej till köparen om denne har ett lånelöfte från en av de svenska storbankerna. Det är alltså bara symboliskt som köparen klubbas igenom som ny medlem från och med tillträdesdagen.

Det är därför han betalade ut handpenningen då han fick ett muntligt OK från representanten för den ekonomiska förvaltaren.

**Nämnden översände** följande föreläggande till Mäklaren:

”Det som anmälaren har gjort gällande avser inte den tid som det tar för en bostadsrättsförening att hantera en medlemskapsansökan. Det som gjorts gällande, och som du ombads yttra dig över, var följande.

*’Hon tog kontakt med [YY] på förvaltningsbolaget, som den 11 december berättade att inga handlingar kommit in. [Mäklaren] hävdade initialt att administratören på mäklarföretaget skulle skicka in handlingarna. Vid samtal med administratören hävdade denne att hon inte blivit instruerad av [Mäklaren] att göra detta samt att hon inte hade kontaktuppgifter till förvaltningsbolaget. Administratören fick kontaktuppgifterna av henne, [NN]. [Mäklaren] erkände vid ett samtal med henne att han hade missat att föra informationen vidare till administratören och att handlingarna inte var inskickade.’”*

**Mäklaren** besvarade föreläggandet enligt följande:

Om han minns rätt så pratade han med någon på förvaltningsföretaget veckan innan han ringde och frågade var medlemskapet var, då de då hade alla handlingar. Initialt sa förvaltningsföretaget att något saknades, men att allt fanns där då han pratade med dem. Därför stötte han på dem senare och fick då OK av YY på förvaltningsföretaget.

Om det gått till som NN säger vågar han inte svara på, det är inte hans bild.

De har rätt uppdelade arbetsuppgifter på mäklarföretaget och han släpper affären efter köpekontraktet för att sen ta vid igen i samband med tillträdet. Han är

givetvis fullt ansvarig med vad som händer däremellan, men han har en assistent som fixar allt praktiskt mellan kontrakt och tillträde. Denna arbetsfördelning hade de även i november 2019.

**NN har bland annat genmält följande:**

Hon förstår inte vad Mäklaren menar då det är otydligt formulerat. Mäklaren erkände inför henne att handlingarna inte hade skickats in. Detta skedde på Mäklarens kontor i närvaro av den assistent som han hävdade skulle skicka in handlingarna.

Om "allt praktiskt fixas" av assistenten krävs det hon för att kunna fullgöra arbetsuppgifterna får nödvändiga instruktioner och information om vad som skall göras av ansvarig mäklare. Det har inte skett i detta fall.

**Mäklaren har genmält:**

Han upptäckte precis att förvaltaren hade alla handlingar den 10 december, så om NN talat med förvaltaren den 11 december så borde de ha sett handlingarna. Om de inte sett dem så måste de ha tittat på fel ställe. De laddades nämligen upp hos förvaltaren redan den 10 december. Det kan även förklara att förvaltaren initialt sa till honom att de inte hade fått handlingarna, men då de kollade igen så fanns de där.

**NN har genmält:**

Hon konstaterar att dokumenten laddades upp den 10 december, vilket är två veckor efter att överlåtelseavtalet undertecknades samt efter påstötning från henne.

**UTREDNINGEN**

Nämnden har tagit del av diverse handlingar, bland annat köpekontraktet, uppdragsavtalet och mäklarjournalen.

Mäklaren har gett in en skärmdump från förvaltarens mäklarportal där ett dokument med namnet "Ansökan" och ett annat med namnet [adress], det vill säga den aktuella lägenhetens adress, angavs som skapade den 10 december 2019.



## 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.

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 nedsättningens storlek bedömas mer fritt.

Som nämnts anges i 24 § fastighetsmäklarlagen att någon nedsättning inte ska ske om åsidosättandet framstår som ringa. I förarbetena framhöll regeringen att det inte var förenligt med det praktiska livets krav om nedsättning skulle aktualiseras vid bagatellartade försummelse, se prop. 1983/84:16 s. 25 f. Med ringa åsidosättande menas sådana misstag som inte medför att värdet av mäklartjänsten minskar i någon egentlig mening.

### *Tillträdet*

Det är utrett att NN och köparna avtalade om den 10 januari eller annan dag enligt överenskommelse som tillträdesdag. Det framgår av köpekontraktet.

Det är också utrett att NN skickade ett meddelande till Mäklaren den 19 december där hon föreslog/krävde tillträde den 3 januari och att hon åkte från Mellanköping till Småstad den dagen. Hon har uppgett att hon inte fick något svar från Mäklaren på sitt förslag/krav om tillträde och att hon tolkade det som en tyst accept. Mäklaren har uppgett att han glömde att meddela NN att köparnas inte godtog hennes förslag/krav.

Enligt nämndens uppfattning borde Mäklaren ha svarat på NN:s förslag/krav om tillträde den 3 januari. Genom att inte göra det, åsidosatte han sina skyldigheter som mäklare. Å andra sidan hade NN inte fog för att tolka Mäklarens tystnad som en acceptans. Att hon på eget bevåg reste från Mellanköping till Småstad, utan att ha fått eller ens sökt bekräftelse på ändring av den avtalade tillträdesdagen, kan inte medföra någon rätt till nedsättning av provisionen.

#### *Kvittning av provision mot handpenningen*

I uppdragsavtalet fanns en avtalad kvittningsrätt. Mäklaren hade redan av det skälet rätt att kvitta sin fordran på provision mot NN:s fordran på handpenningen.

#### *Ansökan om medlemskap*

Mäklaren har uppgett att ansökan om medlemskap skickades till föreningens förvaltare några dagar efter kontraktsskrivningen den 28 november 2019. Av den skärmdump som han gett in framgår emellertid att handlingarna registrerades hos förvaltaren först den 10 december 2019. Handpenningen betalades sedan ut den 17 december 2019, efter att förvaltaren lämnat besked om medlemskap.

Omständigheterna tyder på att Mäklaren kan ha dröjt med att ge in ansökan om medlemskap. Men oavsett hur det förhåller sig med den saken, var det eventuella dröjsmålet så pass kortvarigt att någon nedsättning av provisionen inte blir aktuell.

#### *Övrigt*

Beträffande flertalet av NN:s övriga påståenden, av vilka en del har varit tämligen svepande och icke konkretiserade, har det inte visats att Mäklaren skulle ha åsidosatt sina skyldigheter som fastighetsmäklare. Felet i journalen, som förefaller vara ostridigt, är en sådan ringa förseelse som inte medför någon rätt till nedsättning av provisionen.

---

På nämndens vägnar:

---

Folke Grauers

#### **INFORMATION**

I beslutet har deltagit: professor Folke Grauers, ordf, Ulf Stenberg, Villaägarnas Riksförbund, Cecilia Collin, Konsumentvägledarnas förening, Per Isberg, fastighetsmäklare och Ann-Christine Enqvist, 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.