

**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 55 000 kr.

Mäklaren har bestridit yrkandet.

**BAKGRUND**

Mäklaren har förmedlat NN och YY:s fastighet, Fastighet 1.

I uppdragsavtalet, som tecknades den 19 november 2019, angavs att provision skulle utgå med 75 000 kr samt med 15 procent på den del av köpeskillingen som översteg 4 400 000 kr. Genom en överenskommelse den 13 december 2019 höjdes brytpunkten till 4 700 000 kr.

Köpekontrakt tecknades den 10 januari 2020. Köpeskillingen blev 5 175 000 kr, vilket innebar att Mäklaren provision kom att uppgå till 146 250 kr. Efter förhandlingar nedsattes provisionen till 130 000 kr.

NN och YY har begärt att provisionen ska nedsättas med 55 000 kr ytterligare, till 75 000 kr.

## **GRUNDER**

### **NN och YY**

I november 2019 köpte de ett hus i Småstad. Efter avslutat köp erbjöd sig Mäklaren att förmedla deras befintliga hus, även det beläget i Småstad. Mäklaren lockade med att det skulle bli mer förmånligt för dem.

Efter genomgång av huset sa Mäklaren att ett försäljningspris skulle hamna omkring 4 400 000 kr och att han ville annonsera ut det för 3 995 000 kr.

Mäklaren upprättade ett avtal och räknade ut att det skulle vara mer lönsamt för dem att välja ett alternativ med en fast del av arvodet på 75 000 kr och en rörlig del på 15 procent av det som skulle nå över 4 400 000 kr.

De tyckte att ett arvode på totalt 75 000 kr i sig var mycket, men Mäklaren hävdade att det var så mycket det kostade, att de skulle vara glada om huset skulle gå för över 4 400 000 kr och att det rörliga arvodet sällan betalades ut. De var mycket tveksamma till den rörliga delen av arvodet eftersom de inte hade en aning om var försäljningspriset skulle landa, men Mäklaren hävdade att det var så det fungerade hos de flesta mäklarna på marknaden. I tro om att Mäklaren följde god mäklarsed och värderade huset korrekt, skrev de på avtalet som hade 14 dagar ångerrätt. De var fortsatt mycket skeptiska till den rörliga delen av arvodet.

Några få dagar senare (kort efter ångerrätten gick ut) såldes ett hus i närheten för 5 400 000 kr, dvs. en miljon mer än vad deras hus hade värderats till av Mäklaren. Det hus som såldes för 5 400 000 kr var nyare än deras, dock var det mindre, i både boarea och fastighetsareal. Vidare hade huset ett betydligt sämre läge än deras, där deras låg på en återvändsgata med skogstomt och det nu sålda låg mitt i en trevägskorsning med grannar åt alla håll.

De insåg då att Mäklaren helt hade missbedömt marknadsvärdet och kontaktade honom. De sa att de ville höja gränsen för det rörliga arvodet, då de var säkra på

att huset skulle gå för över 5 000 000 kr. De ansåg också att huset borde annonseras med ett högre pris än 3 995 000 kr då de tyckte det var ett "lockpris".

Efter en lång diskussion, där Mäklaren pratade med sina chefer, sträckte han sig till 4 700 000 kr som gräns för det rörliga arvodet samt lade ut huset för 4 200 000 kr. De sa att de inte var nöjda med detta nya förslag och att de enligt deras mening stod utan avtal.

De påtalade därefter att ändra det rörliga arvodets gräns vid ett flertal tillfällen, men fick inget svar från Mäklarens chefer som denne sade sig vänta svar från, eller sa Mäklaren att han inte kunde lägga fokus på det nu.

När budgivningen var över hamnade försäljningspriset på 5 175 000 kr, nästan 20 procent högre än Mäklarens initiala värdering.

Två timmar innan kontraktsskrivningen ringde de till Mäklaren och sa att de inte tänkte sälja huset förrän de kommit överens om den rörliga delen av arvodet. De hade påpekat detta åtskilliga gånger, och deras uppfattning var att de inte kommit till en överenskommelse och då inte heller hade något avtal. Efter att ha framfört det till Mäklaren ringde dennes chef och sa att det rörliga arvodets gräns låg på 4 700 000 kr och påpekade att mäklaren hade rätt till alla budgivarna om de skulle dra sig ur. Mäklarens chef hävdade vidare att de kommit överens om det rörliga arvodets nivå, vilket de anser inte stämmer.

Eftersom de nyss köpt ett hus via samma mäklare var de pressade och hade egentligen inget val då det snart skulle vara tillträde till deras nya hus och de behövde sälja. Det fanns varken tid eller pengar att äga två hus. Sedan hävdade också mäklarföretaget att alla budgivarna inklusive den potentiella köparen var "låsta" och inte skulle "få lov" att köpa deras hus om de anlidade en annan mäklarfirma.

Även om de här ansåg att muntligt sagt upp kontraktet med Mäklaren inom de två ångerveckorna, kände de sig tvungna att fullfölja, inte minst efter det hot som mäklarföretaget givit dem.

Efter vidare hård diskussion med Mäklarens chef kunde denne erbjuda tio procents rabatt och arvodet hamnade på 130 000 kr.

De yrkar på att Mäklaren ska återbetala 55 000 kr till dem. Det innebär att Mäklaren får ett arvode på 75 000 kr. Detta kan jämföras med att [namn på mäklarföretag] tar 65 000 kr som fast arvode för att förmedla ett motsvarande hus i samma område.

De anser att Mäklaren brast på följande punkter:

- Han förhalade och bemötte inte deras krav på att ta bort eller höja gränsen för det fasta arvudet avsevärt, trots att de båda åtskilliga gånger påpekade detta långt innan budgivning m.m. De tycker att detta ligger inom den rådgivningsskyldighet som en mäklare bör ha kunskap om.
- Det är obegripligt att Mäklarens träffsäkerhet i marknadsvärderingen var så dålig.
- Mäklarens arvode på det hus de köpte i november 2019 var en procent av köpeskillingen, 69 000 kr för ett hus som såldes för 6 900 000 kr. Samma mäklare skulle ha 130 000 kr i arvode för ett hus för 5 175 000 kr. Vari ligger det sunda förnuftet här?
- Det rörliga arvudet, som enligt Mäklaren byggde på att mäklaren ska göra lite extra för att få upp priset, föll helt ur sitt begrepp. I detta fall föll det rörliga arvudet ut på grund av ren okunskap om marknaden och ett förhållande av en överenskommelse av det rörliga arvudets nivå till ett läge där det inte fanns någon återvändo för dem.

### Mäklaren

I november 2019 köpte NN och YY en fastighet som han förmedlade. Innan kontraktsskrivningen erbjöd han sig att hjälpa dem med en försäljning av deras dåvarande fastighet. De hade ett möte och ett uppdragsavtal med ensamrätt upprättades, där samtliga parter signerade avtalet. I avtalet fanns två olika arvodesalternativ. NN och YY valde alternativet med en grundprovision på 75 000 kr upp till 4 400 000 kr och därutöver 15 procent på överstigande del.

Angående "huset i närheten", som NN och YY refererar till, är det svårt att bemöta då de inte nämner vilket hus det gäller. Generellt är det flera faktorer som avgör värdet; läge, ålder, skick, storlek och tomt etc. Under mötet i bostaden, då uppdragsavtalet upprättades, presenterade han statistik för NN och YY och värderingen baserades främst på sålda bostäder i aktuellt område. Bifogat (Värderingsdata - Sålda villor [aktuellt område]) finns statistik från sålda bostäder i området under 2019 fram till att deras möte ägde rum 2019-11-19. Snittpriset var 4 158 000 kr och snittstorleken 128 m<sup>2</sup> boarea, 31 m<sup>2</sup> biarea och 656 m<sup>2</sup> tomt. NN och YY:s fastighet hade 106 m<sup>2</sup> boarea, 44 m<sup>2</sup> biarea och 1 046 m<sup>2</sup> tomt. Detta är hämtat från Värderingsdata, som i sin tur baseras på taxeringsinformation. Vär-

deringsdata används av flertalet mäklarbyråer och banker som värderingsverktyg i samband med värdering av bostäder.

En marknadsvärdering bestäms av flertalet faktorer. Exempelvis såldes senaste fastigheten på aktuell gata för 4 550 000 kr och den hade större boarea och totalarea. Den fastigheten låg dessutom som sista tomt på gatan. Statistik lämnades till NN och YY under mötet och värdet diskuterades. Utifrån den statistiken kom de överens om brytpunkten. NN och YY hade även möjlighet att välja en rak procentsats på 2,25 procent, men de fann den rörliga delen mer tilltalande.

Efter dialog med NN och YY bestämdes utgångspriset till 4 195 000 kr. Angående gränsen för det rörliga arvudet hade de en överenskommelse på 4 400 000 kr i förmedlingsuppdraget. NN och YY ville höja brytpunkten, vilket gjordes till 4 700 000 kr.

Innan kontraktsskrivningen kontaktade NN och YY honom och ville höja brytpunkten ytterligare. Han förklarade förmedlingsuppdragets innebörd och att han inte accepterade en höjning av brytpunkten. NN och YY nöjde sig inte med det utan ville bli kontaktade av hans chef, vilket skedde. Även hans chef förklarade förmedlingsuppdragets innebörd. Efter ytterligare dialog erbjöd han sig att sänka arvudet till 130 000 kr. NN och YY "hotade" med att säga upp förmedlingsuppdraget om inte ytterligare sänkning av arvudet skedde. Han förklarade för NN och YY att de hade möjlighet att avbryta förmedlingsuppdraget men det gjorde de inte utan kom istället och skrev under köpekontraktet.

Han har inte mottagit någon uppsägning av förmedlingsuppdraget. Uppsägning av avtalet regleras i uppdragsavtalet under rubriken "Meddelande vid uppsägning", detta ska ske i skrift till hans mejladress. Något sådant mejl har han inte fått och därav har de haft ett fortsatt samarbete enligt gällande avtal. NN och YY har inte sagt upp förmedlingsuppdraget muntligen eller inom de två ångerveckorna. De har låtit huset besiktigas, fotograferas, annonseras, visats, skrivit köpekontrakt samt gett köparen tillträde.

Han varken vill eller kan kommentera sina arvoden gällande andra uppdragsgivare.

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

Bara dagar efter att förmedlingsuppdraget undertecknades av dem, såg de på Hemnet att ett hus i närheten var till salu. Det låg ute för en betydligt högre summa än vad mäklaren ansåg att de kunde räkna med att få (vid första tillfället

var utropspriset 5 495 000 kr för att sedan justeras ned till 4 995 000 kr och slutpriset blev 5 400 000 kr). De tog upp detta med Mäklaren och sa att de ville höja det rörliga arvodets gräns då de och även andra i deras omgivning som kände till området väl ansåg att de två fastigheterna skulle kunna vara likvärdiga prismässigt, även om det fanns skillnader mellan husen.

De uppfattade Mäklaren som tillmötesgående och att han tog till sig och förstod deras argument för att höja det rörliga arvodets gräns. Alternativet var att avsluta förmedlingsuppdraget. Varje gång de påpekade eller påminde om att de inte tyckte att brytgränsen var korrekt sade Mäklaren att han "jobbade på det" eller inväntade svar från sina chefer och att det inte skulle vara några problem.

Den 13 december lämnade Mäklaren ett förslag på 4 700 000 kr som brytgräns. Det tog alltså mer än tre veckor innan de fick detta förslag som de inte accepterade. Varför gav inte Mäklaren dem svar tidigare? De tolkar det nu i efterhand som en förhållning, att de skulle ha kommit så långt i försäljningsprocessen med fotografering och annonsering att det skulle vara i stort sett omöjligt för dem att dra sig ur.

Även efter Mäklaren meddelande om ny brytgräns den 13 december, som de inte godtog, arbetade han på samma förhållande sätt. Fastigheten de jämfört med, var nu såld för 5 400 000 kr.

De bad Mäklaren komma tillbaka med en högre brytgräns men det skedde inte, trots flera påminnelser.

Det stämmer att de aldrig sa upp uppdragsavtalet skriftligen. Detta eftersom Mäklaren hela tiden var tillmötesgående och de litade på honom. Han gav intrycket att de skulle lösa arvodesfrågan och komma överens. Men så blev inte fallet.

#### *"Huset i närheten"*

De finner det mycket märkligt att Mäklaren inte känner till det hus som han benämner "huset i närheten". Det handlar om fastigheten i närområdet, som kom ut på bostadsmarknaden några dagar efter att de tecknat uppdragsavtal med Mäklaren. Den andra fastigheten ligger cirka 300 meter från den fastighet de sålde och inom samma område. Mäklaren känner givetvis till denna försäljning då Småstad inte är stort och mäklarfirmorna känner till varandras objekt. Han hade också möjligheten att ange fastigheten i den statistik han gett in till FRN, men det har han av någon anledning valt att inte göra.

I samband med att de såg att fastigheten i närområdet var till salu, pratade de med Mäklaren. Han menade att den andra fastigheten var nyare och hade en öppnare planlösning. Detta var de enda argumenten till att värderingen skilde sig med 1 200 000 kr i utropspris (800 000 kr efter justeringen av utropspriset). Han tog då inte hänsyn till tomtstorlek och utformning samt läge på huset. Med andra ord baserade Mäklaren prisskillnaden på en, och endast en, av de saker han själv skriver påverkar värdet av en fastighet; läge, ålder, skick, storlek och tomt.

Kort jämförelse av deras fastighet Fastighet 1 och Fastighet 2 utifrån de fakta de har från Hemnet:

- Läget är omöjligt att ändra på och deras dåvarande hus har ett mycket bättre läge. Fastighet 1 ligger på en återvändsgata, ingen insyn från baksidan och ingen möjlighet att någon bygger bakom huset då det är beläget nära ett berg med skog.
- Deras hus var byggt 30 år tidigare, dock med följande renoveringar: braskamin (2017), uterum och (2016), Fönster (2016), Tak och tilläggsisolering (2014), renovering av carport (2014), tvättstuga (2011), Toalett (2010), badrum (2007) samt bergvärme (2006). De anser att de båda husen är fullt jämförbara.
- Skicket ser de som fullt jämförbart. Även vänner till dem som var på visningen av Fastighet 2 ansåg detta.
- Med övervåningen medräknad är deras hus större. Övervåningen räknas inte in i boarea, men är fullt användbar med tre stora rum.
- Tomterna är likvärdiga i storlek, men deras hörntomt ligger mer insynskyddad samt intill berg med skog.

#### *Mäklarens syn på värderingen*

Mäklaren vill jämföra med den fastighet som såldes på samma gata, Fastighet 3. Det huset såldes för 4 550 000 kr år 2017. Även i denna jämförelse tar Mäklaren endast hänsyn till en enda sak, i detta fall boarea. Det är konstigt att Mäklaren väljer att ta denna fastighet som jämförelse med tanke på att datan är tre år gammal samt att deras hus är i bättre skick samt att tomten är större.

De noterar att Mäklaren inte tagit med datumkolumnen i det utdrag "Värderingsdata - Sålda villor" som han gett in. Det visar att han vill förvränga bilden av

deras fastighets prisläge. Han utesluter viktiga faktorer och lyfter fram enbart det som gynnar honom.

Gällande "Värderingsdata - Sålda villor [aktuellt område]" som Mäklaren har gett in, så varierar priserna mellan 2 995 000 och 5 610 000 kr. De anser att det är ett alltför grunt mått att använda sig av. Det är ett stort spann utan jämförelsevariabler att ta fram ett medelvärde på. Listan innehåller även radhus och kedjehus, vilket inte är jämförbart med fristående villor.

Ytterligare ett exempel på Mäklarens felaktiga värdering av deras hus är att deras hus toppade listan för störst prisutveckling i procent från utrop i hela Småstad. Ökningen hade varit 30 procent om Mäklaren fått som han velat i första läget med ett utropspris på 3 995 000 kr.

#### *Gällande avtal*

Mäklaren förespråkade starkt det rörliga arvodesalternativet. Alltså 75 000 kr + rörligt arvode istället för 2,25 procent  $\times$  4 400 000 = 99 000 kr. Det vill säga att huset i detta läge behövt stiga 175 000 kr över 4 400 000 kr för att det andra alternativet skulle vara lönsamt, vilket var helt otänkbart för Mäklaren att det skulle hända. Det var dessutom ganska ovanligt enligt honom att det rörliga arvodet föll ut.

De vill hänvisa till 30 § avtalslagen, svikligt förledande, av framförallt tre skäl;

- Prissättningen av objektet var i sin helhet felaktig. Från 4 175 000 kr i utgångspris till 5 175 000 kr i försäljningspris. (Detta låter väldigt mycket som ett så kallat "lockpris", vilket i sig strider mot marknadsföringslagen.
- Arvodet var även det helt orimligt. De ger två exempel på detta i sin skrivelse (jämförelsen med det hus de köpte, pris 6 900 000 kr, arvode 69 000 kr, samt att [namn på mäklarforetag] tar 65 000 kr i arvode).
- Vilseledande kommunikation från Mäklaren när de skulle skriva på förmedlingsuppdraget. De trodde i detta läge att Mäklaren agerade enligt god mäklarsed och såg till deras intressen. Det finner de föga troligt då Mäklaren i det läget ansåg det i princip otänkbart att priset skulle säljas för mer än 4 400 000 kr.

De har genom hela processen påtalat samtliga punkter ovan (både inom och utom ångerperioden), vilket mer eller mindre förkastades av Mäklaren som nonsens. Men när han höjde gränsen för det rörliga arvodet erkände han ju implicit



både felprissättningen av objektet samt arvodets prissättning. Dessa två poster är tillsammans i sin helhet så stora och avgörande delar av ursprungsförmedlingsuppdraget att ett nytt avtal bör tas fram.

De vill påpeka att de inte bekräftade det sms där Mäklaren skrev att brytgränsen ändrats till 4 700 000 kr. De menade att brytgränsen skulle tas bort eller höjas avsevärt mycket mer. Mäklaren jobbade på efter det, helt utan en giltig överenskommelse.

#### *Gällande undertecknande av köpekontrakt*

Det är sant att de skrev på köpekontraktet, men de gavs inget val. De erbjöd 100 000 kr i arvode för att komma till en överenskommelse, men Mäklarens chef skrattade åt budet.

Alternativet för dem var att lägga ner hela affären, vilket hade resulterat i att de skulle sitta med en osåld fastighet och en bank som krävde att de skulle sälja.

De vill hänvisa till 31 § avtalslagen. Mäklaren utnyttjade deras trångmål. Han förhalade alla samtal kring förmedlingsuppdraget och tvingade dem till ett läge där de inte hade något val.

#### *Mäklarens arvoden med andra uppdragsgivare*

Det är fullt förståeligt att Mäklaren inte vill prata om sina arvoden, givet hur han agerade i denna affär. De noterade vid kontraktsskrivningen av deras nya hus vilket arvode som utgått, 69 000 kr. De skulle betala 146 000 kr i arvode för ett hus de sålde för 5 175 000 kr.

#### *Summering*

Det är ställt utom rimligt tvivel att Mäklaren nedvärderade deras fastighet för att försöka dra in stora summor på ett rörligt arvode. Mäklaren vilseledde dem i sin kommunikation vid tillfället för påskriften av förmedlingsuppdraget samt genom den förhållningsteknik som han så väl bemästrade. De anser att detta bekräftas dels i Mäklarens sena förslag till höjning av det rörliga arvodets nivå samt den enorma skillnaden mellan 4 400 000 kr, vilket Mäklaren ansåg att de skulle vara glada om de fick, och försäljningspriset. De anlidade Mäklaren i tron att han skulle handla i deras intresse, inget kunde vara mer fel.

De anser att det är tydligt att Mäklaren förhalade dialogen under hela processen med vaga och uteblivna svar. Svar som att "detta kan vi inte ta just nu" och att

”mäklare också måste tjäna pengar” ser de som en total brist på argument. Det är uppenbart att Mäklaren förhalade i syfte att sätta dem i ett läge där de inte kunde avbryta affären.

Frågor till Mäklaren som de önskar få besvarade:

- Vad anser Mäklaren om träffsäkerheten i sin värdering av fastigheten?
- Mäklaren sa under deras första möte att om det rörliga arvodet faller ut så beror det på att han gjort ”det lilla extra” och då som en bonus för honom. Vad anser Mäklaren i detta fall vara ”det lilla extra” som han gjort?
- Anser Mäklaren att det är moraliskt rätt och i linje med god mäklarsed att arvodet för ett hus som säljs för 5 000 000 kr är mer än dubbelt så högt än för ett hus som säljs för 7 000 000 kr?
- Anser Mäklaren att han genom hela försäljningsprocessen arbetat i linje med god mäklarsed och inte undanhållit någon information, värderat deras hus på riktiga grunder och inte förhalat processen genom att ta orimligt god tid på sig i diskussioner?

#### **Mäklaren har i huvudsak genmält följande:**

Vid en värdering tar han hänsyn till skick, läge, storlek, ålder och tomt. När förmedlingsuppdraget tecknades hade han med sig aktuell statistik från Värderingsdata. Mycket riktigt är ett fåtal radhus inkluderade i den statistiken, men de har också sålts till ett betydligt lägre värde än de friliggande villorna i statistiken. Utifrån den informationen som fanns vid undertecknandet av förmedlingsuppdraget anser han att NN och YY fick en korrekt värdering. Sedan är han av åsikten att de fick väldigt bra betalt jämfört med liknande fastigheter i området.

Hans arbetsprocess är likadan oavsett vilket arvodesalternativ hans uppdragsgivare väljer.

Återigen vill han inte kommentera sina arvoden gällande andra uppdragsgivare. Han kan dock bekräfta att hans kunder får två olika alternativ, som också NN och YY fick.

#### **NN och YY har i huvudsak genmält följande:**

- På deras fråga vad Mäklaren anser om sin träffsäkerhet i värderingen har han svarat att han tycker att han värderade fastigheten rätt vid underteck-

landet av förmedlingsuppdraget. Detta trots att han hade med radhus i sin statistik.

De anser att statistiken visserligen kan användas, men att man därefter måste justera för fastighetens läge, skick m.m. Fastighet 2, som de hänvisat till, nämner inte Mäklaren ens i sitt svar.

Givetvis förstår de att priser på fastigheter varierar över tid, men det får väl ändå anses ganska orimligt att en värdering skiljer sig så mycket åt som 23 procent (980 000 kr) mellan några få veckor.

Mäklaren uppger även att fastigheter har sålts med en högre procentuell ökning, men då jämför han med kommunen som består av allt från gårdar till tomter och bostadsrätter och 674 objekt. De anser att Mäklaren även i detta fall brister stort i sin jämförelse. Ska man jämföra/värdera en fastighet, görs det så klart med en likvärdig fastighet i samma område som dessutom sålts i rimlig närtid, såsom fastighet 2.

Bostadshusen i Småstad borde vara mer träffsäkert när det gäller värdering. Småstad består mestadels av villor.

- Mäklaren sa under deras första möte att då det rörliga arvodet faller ut så beror det på att han gjort "det lilla extra" och då som en bonus för honom. Vad anser Mäklaren i detta fall vara "det lilla extra" som han gjort? Här svarar Mäklaren att han arbetar på samma sätt oavsett arvodesform.

Som angetts sa Mäklaren vid undertecknandet av förmedlingsuppdraget att om fastigheten skulle stiga över 4 400 000 kr så skulle han ha gjort "det lilla extra" och då som en bonus för honom. I detta fall var det bara nonsens, Mäklaren kan inte påvisa en enda sak som han har bidragit med och som medförde att priset steg med 980 000 kr. Det är alltså inte på grund av Mäklaren som priset steg med 980 000 kr.

- Deras fråga om Mäklaren anser att det är moraliskt rätt och i linje med god mäklarsed att arvodet för ett hus som säljs för fem miljoner kronor är mer än dubbelt så högt än för ett hus som säljs för sju miljoner kronor, har Mäklaren inte velat kommentera utan säger att uppdragsgivaren valde en annan modell. Den modellen med fast arvode på en procent var för dem inte möjlig.
- Som nämnts tidigare så har de inte varit överens angående brytgränsen. All kommunikation gällande den har varit muntlig. Kommunikationen har

varit väldigt positiv i form av att det skulle lösas. Endast ett sms gällande brytgräns har skickats av Mäklaren på en summa som inte var överenskommen.

Mäklaren uppger att han skickade sms:et efter dialog med dem. Det är inte sant, det var under dialog då de inte var överens. Vilket också är tydligt genom uteblivet sms-svar från dem.

- De har en sista fråga till Mäklaren: kommer han att följa FRN:s rekommendation?

#### **Mäklaren har i huvudsak genmält följande:**

Han vidhåller att hans värdering var korrekt vid värderingstillfället. Det är radhus med i värderingsunderlaget, dock tog han hänsyn till detta när han gjorde värderingen och utgick inte från dem som referensobjekt. Han hade absolut kunnat ta bort dessa från statistiken, men tyckte inte att det var av vikt då han ändå inte tog hänsyn till dem. De radhus som är med såldes för en betydligt lägre summa än vad han värderade fastigheten till. Det finns också flertalet villor med i underlaget som har ett slutpris som var lägre än vad han värderade fastigheten till.

Fastighet 2, som NN och YY refererar till, är en helt annan typ av hus. Det är beläget i samma område, men det är byggt 1995 till skillnad från NN och YY:s fastighet som är byggt 1963. Det är även ett enplanshus, vilket vanligtvis är mer efterfrågat då det finns färre av dem. Fastighet 2 hade inte heller sålts under deras första möte, och därför kunde han inte ta hänsyn till det objektet som värderingsunderlag.

En marknadsvärdering är alltid en personlig bedömning av en trolig köpeskilling vid värderingstillfället. Som fastighetsmäklare gör han en bedömning av tidigare objekt, inte av framtida. Värderingsunderlaget hjälper honom att göra en så träffsäker bedömning som möjligt, men han kan aldrig förutspå hur en budgivning kommer att gå, hur många intressenter som anmäler sig eller vilket slutpris ett hus kommer att få. Det är marknaden vid tillfället som styr.

Det händer att marknaden plötsligt går upp tillfälligt, står plötsligt stilla eller går plötsligt ner. Det finns också vissa bostäder som skapar ett större intresse än vad man som mäklare förväntat sig, och som avviker från den vanliga marknaden. Det finns många andra objekt i kommunen, men för att sätta större perspektiv på hur marknaden var i kommunen när NN och YY:s fastighet såldes så var även fastigheten Fastighet 4 till salu under samma period. Den såldes den 9 dagen innan NN

och YY:s fastighet för 5 875 000 kr, med ett utgångspris på 4 475 000 kr, vilket motsvarar en prisökning på 31 procent, åtta procentenheter mer än Fastighet 1. För båda bostäder är detta avvikelser som varken han eller mäklaren som sålde Fastighet 4 hade förutsett.

Det är svårt att sätta ord på vad det "lilla extra" innebär, och hans åsikt är att det oftast inte hänger på konkreta handlingar. Han försöker givetvis göra ett så bra jobb för sina kunder som möjligt, oavsett arvodesmodell. Dock tror han att det händer något hos en resultatnriktad person när denne är medveten om att företaget får en större del av resultatet, och att det är den extra drivkraften som gör det där "lilla extra". Om NN och YY är ute efter konkreta handlingar så gjorde han bland annat extra ringinsatser i sitt spekulantregister, vilket han normalt inte gör. Det bidrog till att han hade två visningar med över 70 spekulanter inbokade, varav en av visningarna hölls på en röd dag. Han hade även med sig en extra kollega på visningarna samt en bankman för att hjälpa kunderna med finansieringen.

Enligt fastighetsmäklarlagen ska mäklaren arvoderas genom provision, det vill säga en rak procentsats av köpeskillingen. Dock har parterna möjlighet att komma överens om en annan arvodesform, till exempel en provisionstrappa. I dagsläget finns inga regler kring provisionstrappa, utöver att brytpunkten inte får börja under det bedömda marknadsvärdet (värderingen). Utgångspriset låg i detta fall 205 000 kr under brytpunkten.

Sedan uppdragsavtalet tecknats förhandlade han och NN och YY om arvodet. Han gick med på det för att han var mån om det fortsatta samarbetet. Enligt den första överenskommelsen i uppdragsavtalet skulle provisionen ha slutat på 191 250 kr. Han mötte NN och YY:s önskemål/krav två gånger och sänkte totalt provisionen med 61 250 kr. Slutligen blev provisionen 130 000 kr.

Han kommer att följa FRN:s rekommendation.

## UTREDNINGEN

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

## NÄMNDENS BEDÖMNING

### *Uppsagt uppdragsavtal?*

NN och YY har inte visat att de sade upp uppdragsavtalet, varken före eller efter ångerfristens utgång. Det innebär att det fanns ett gällande uppdragsavtal. Att NN och YY försökte omförhandla avtalet påverkade inte dess giltighet. Parterna stod alltså inte "utan avtal", som NN och YY uttryckt det.

### *Allmänt om provisionstrappor*

Om inget annat avtalas ska mäklaren arvoderas genom provision, det vill säga som en rak procentsats av köpeskillingen, se 23 § 1 st. fastighetsmäklarlagen. Av bestämmelsen följer motsatsvis att parterna har möjlighet att komma överens om en annan arvoderingsform, men i konsumentförhållanden är avtalsfriheten delvis begränsad genom de krav som god fastighetsmäklarsed ställer.

En vanligt förekommande arvoderingsmodell är en s.k. provisionstrappa, det vill säga att provisionssatsen ökar över en viss brytpunkt. En sådan kan både ha för- och nackdelar. En nackdel är att en provisionstrappa kan leda till en oskäligt hög provision, detta eftersom mäklaren i regel har ett kunskapsövertag över säljaren och kan vilseleda denne om det förväntade marknadsvärdet. Det finns därför skäl att behandla provisionstrappor med viss restriktivitet. I norsk rätt är provisions-trappor helt förbjudna, se § 7-2 (1) loven om eiendomsmegling.

I svensk rätt är provisionstrappor inte förbjudna, men Fastighetsmäklarinspektionen har ansett att en provisionstrappa inte får börja under det förväntade marknadsvärdet, se FMI 4-780-02. Nämnden ansluter sig till Fastighetsmäklarinspektionens bedömning, men med följande reservation: om uppdragsgivaren innan uppdragsavtalet ingås får korrekt information om det bedömda marknadsvärdet, är det tillåtet att låta trappan börja under detta värde. I sådant fall har uppdragsgivaren möjlighet att själv bedöma vilken effekt på provisionen som trappan kan komma att få, jfr FRN 79/17.

### *Provisionstrappan och Mäklarens värdering av fastigheten*

Efter att ha tagit del av ingiven statistik och parternas argumentation anser nämnden att det inte är visat att Mäklarens värdering – och den med värderingen sammanhängande provisionstrappan – var felaktig. NN och YY:s krav kan därför inte bifallas.

---

På nämndens vägnar:

---

Folke Grauers

#### **INFORMATION**

I beslutet har deltagit: professor Folke Grauers, ordf, Ulf Stenberg, Villaägarnas Riksförbund, Ismahan Ayranci, Konsumentvägledarnas förening, Cecilia Collin, Konsumentvägledarnas förening, Björn Willborg, fastighetsmäklare, 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.