

Anmälare

NN och YY

Motpart

Mäklaren

Vad saken gäller

Nedsättning av provision

BESLUT

Nämnden rekommenderar Mäklaren att betala 10 000 kr till NN och YY.

YRKANDE M.M.

NN och YY har begärt att Mäklaren ska betala 155 100 kr.

Mäklaren har motsatt sig att betala.

BAKGRUND

Mäklaren har haft uppdrag att förmedla en mindre hyresfastighet i Mellanköping som ägdes av NN och YY. NN och YY var även själva bosatta på fastigheten.

Enligt NN och YY åsidosatte Mäklaren sina skyldigheter mot dem i olika avseenden. De har begärt att provisionen om 155 100 kr ska nedsättas till noll.

Nämnden kommer först att återge det som parterna har anfört. Under rubriken "Nämndens bedömning" kommer nämnden att förklara varför och i vilket avseende den anser att provisionen bör nedsättas.

VAD PARTERNA HAR ANFÖRT

NN och YY

Objektsbeskrivning och värdering av fastigheten

Fastigheten var ett s.k. generationshus i centrala Mellanköping som de ägt i mer än 35 år. De valde att ge uppdraget till mäklarfirmen XX då "XX-metoden" tilltalade dem. Med facit i hand förstår de att Mäklaren varken tillämpade "XX-metoden" eller god fastighetsmäklarsed.

Genom att Mäklaren undanhöll sin brist på erfarenhet av försäljningar av villafastigheter generellt, och kommersiella fastigheter specifikt, anser de att de köpte en tjänst som inte levererades ett godtagbart sätt. Det blev istället en försäljningsprocess som orsakade dem problem och skada. De tog för givet att Mäklaren skulle lämna över till en kollega om han inte ansåg sig ha kännedom om marknaden eller kompetensen att hantera deras objekt.

Det började darrigt med objektsbeskrivningen. Mäklaren förklarade att han brukade låta sina assistenter göra den för att han hade fullt fokus på säljandet. Han skickade två medarbetare som var helt orutinerade på så stora ytor: "380 kvm och inte bostadsrätter på 80 kvm", som en av dem uttryckte det. De bestämde sig för att göra objektsbeskrivningen själva för att allt skulle bli korrekt. Det tragikomiska är att de aldrig fick det färdiga dokumentet av Mäklaren – det kom först då de skrev under köpekontraktet.

Den 18 juli 2019 tecknade de ett avtal med tre månaders ensamrätt och därefter tillsvidare utan ensamrätt med tio dagars uppsägningstid. De hade dessförinnan haft flera ingående samtal med Mäklaren om sitt objekt och gjort motsvarande SWOT-analys.

Mäklaren var helt övertygad om att prisläget för fastighet låg kring 20 miljoner kr eftersom det var ett unikt objekt både vad gällde skicket och läget. Det var Mäklaren som satte prisbilden – inte de. Fastigheten skulle säljas kommersiellt. Mäklaren var så säker på en kommersiell försäljning så hela Hemnet-momentet ströks i uppdragsavtalet.

Mäklaren hade bland annat kontakt med "en amerikan" som ville investera i en fastighet i Mellanköping och som ville ha information om tilltänkta objekt under hösten. Amerikanen skulle komma till Mellanköping "till jul". Mäklaren skulle jobba med kontakter bland kommersiella fastighetsägare, men det enda besked de fick på frågan hur det gick (i slutet av augusti), var att han lämnat deras objekt

till en bankkontakt på Nordea "ifall det var någon som skulle investera". Vid en avstämning den 28 augusti bestämdes att Mäklaren skulle lägga ut objektet på XX:s webbplats som "kommande objekt" med ett pris om 19,5 miljoner kr. En månad senare, i slutet av september, när de inte hört något från Mäklaren, tog de initiativ till ett telefonmöte. Mäklaren föreslog då att fastigheten skulle annonseras ut på Hemnet och ett lämpligt prisläge var 17 miljoner kr – ett bra utgångsläge som skulle attrahera många. Vid budgivning från 17 miljoner kr skulle "mål bilden" ändå kunna vara 18–18,5 miljoner kr, resonerade Mäklaren. Första "privata" visningen var den 13 oktober och Mäklaren var mycket nöjd med stark efterfrågan och många finansiellt starka sällskap. Han var övertygad om att budgivningen skulle komma igång "snart". Ytterligare visningar hölls den 16 och 20 oktober.

Budgivningen

Den 1 november 2019 hade Mäklaren en privat visning för spekulanten K, som dessutom kom på ytterligare en visning den 7 november och som enligt Mäklaren var en mycket intresserad spekulant. Mäklaren hade inte kontrollerat eventuellt lånelöfte före visningarna och K fick inget från sin bank Handelsbanken. Mäklaren skickade K till en bankkontakt på Nordea. Den 29 november fick de ett "pling" i mobilen från Hemnet – det fanns ett bud på fastigheten på tolv miljoner kr och det var från K. De tog genast kontakt med Mäklaren. De är fullt medvetna om att en mäklare måste ta emot alla bud som ges, men budet "hoppas" inte in på Hemnet av sig självt. Mäklaren hade dels inte kommunicerat budet med dem, dels hade de överhuvudtaget inte pratat om hur de skulle ha budgivningen, om den skulle vara öppen eller dold.

De mejlade Mäklaren direkt och hade därefter ett möte med honom. De förklarade hur allvarlig de tyckte att den uppkomna situationen var. De bad Mäklaren att ändra status på Hemnet – ingen öppen budgivning utan "kontakta mäklaren". Mäklaren uppgav senare att K hade tagit tillbaka sitt bud och att det inte "belastade" fastigheten längre, men det stämde inte: K är med på budgivningslistan.

Genom skambudet tappade de all trygghet och förtroende. Hur kan en mäklare sätta ett marknadspris på 19,5 miljoner kr i augusti och sedan vara nöjd med att ha fått in ett skambud på tolv miljoner kr i november?

Inventarier

Den 24 januari 2020 kom de till mäklarfirmen XX:s kontor för att underteckna köpekontrakt. De hade accepterat ett pris på 14,5 miljoner kr. Köpare var tre familjemedlemmar som köpte fastigheten genom ett aktieföretag. Tillträdet var satt till den 4 maj 2020.

Under säljprocessen hade de givetvis diskuterat hyresgästernas kontrakt och att de var ytterst angelägna om att dessa inte skulle drabbas på något sätt av att de sålde och flyttade. Alla hyresgästerna hade hyreskontrakt t.o.m. den 30 juni 2020. De hyrde respektive lägenhet möblerad och med köksutrustning och sänglinne inkluderat. Dessa hyreskontrakt togs över av köparen. När Mäklaren vid något tillfälle under försäljningsprocessen frågade hur de skulle göra med möbler och inventarier i lägenheterna, svarade de att de "lämnade" dessa, dvs. de ansåg sig inte kunna tömma lägenheterna på saker utan att det påverkade hyresgästerna på ett negativt sätt och det skulle dessutom bryta mot hyreskontraktet. Med "lämna" menade de inte "skänka bort".

När de på kontraktsdagen den 24 januari 2020 träffade köparen på mäklarkontoret, presenterade Mäklaren ett "tilläggskontrakt" som de då såg för första gången. De påpekade direkt att innebörden av ordet "lämna" inte betyder "skänka bort till köparen", varvid Mäklaren avbröt och svarade att "det är så det är kommunicerat till köparen nu".

De anser att Mäklaren överskred sin behörighet: uppdragsavtalet avsåg enbart fastigheten. Att för deras räkning "skänka" inventarier av god standard för motsvarande 150 kvm till köparen anser de strider mot uppdragsavtalet.

Varför fick de inte vara med att 1) besluta att det skulle vara ett tilläggsavtal, 2) utforma tilläggsavtalet, 3) ge en tydlig instruktion att de önskade att Mäklaren skulle utforma ett avtal åt dem och 4) i god tid före datum för kontraktsskrivning ta del av hans förslag till avtal?

De bestämde sig för att underteckna tilläggsavtalet – det var så otydligt formulerat, rent nonsens. När det gällde möbler och inventarier löste de det direkt med köparen. Köparen förstod att de inte hade för avsikt att inkludera alla möbler och utrustning i köpesumman för fastigheten och betalade symboliska 15 000 kr för tre fullt möblerade lägenheter.

Hävningsavtal

I slutet av mars 2020 blev de uppringda av Mäklaren, som hade pratat med köparen. Köparen vill överföra fastigheten från köparbolaget Bolag 1 AB till bolaget Bolag 2 AB, bildat i mars 2020. Det var samma fysiska personer som var ägare till de båda bolagen.

Mäklaren sa att köparen ville ändra för att det då endast blev *en* lagfartskostnad. Det skulle bli dubbel lagfartskostnad om Bolag 1 AB först köpte av dem och Bolag 2 AB sedan köpte av Bolag 1 AB.

Mäklaren sa att detta var "ingenting som förändrade något för deras del" – han upprättar bara nya kontrakt som de kan underteckna.

Det fanns allvarliga brister i det avtal som Mäklaren upprättade och skickade till dem. Att häva ett fastighetsköp kräver att avtalet i alla delar backas, även handpenningen. Dessutom skall en sådan hävning givetvis ha stöd i en klausul i köpekontraktet, vilket saknades i deras fall. Att som Mäklaren skriver "använda handpenningen som betalats in som den nya handpenningen i det nya köpet" strider mot regelverk.

De anser att Mäklaren brast i omsorgen om dem genom att gå köparens ärenden med diverse bolagsbildningar och lagfartsavgiftsproblem. Mäklaren beaktade inte deras ekonomiska intressen då han upprättade ett avtal som, om det fullföljdes, skulle strida både mot regelverk och försätta dem i ett svårt finansiellt likviditetsläge.

De tog kontakt med PP på mäklarfirmen XX som mejlade tillbaka och beklagade det inträffade samt uppmanade dem att inte skriva på. PP uppgav att regionchefen, ZZ, skulle ta tag i hela "caset" när han kom tillbaka från föräldraledigheten. De mejlade också till köparen att de inte tänkte skriva på ett hävningsavtal som saknade grund.

Efter en dryg vecka fick de en ny variant av hävningsavtalet. Mäklaren hade fixat ett nytt avtal som de skulle skriva på. Varianten var nu att köparen skulle betala handpenningen "en andra gång" till dem den 6 april 2020. De skulle ta emot beloppet samt betala tillbaka det till köparen den 20 april 2020.

De tog åter kontakt med mäklarfirmen XX och PP som beklagade det hela och bad dem att inte skriva på.

Regionchefen för XX, ZZ, tog i början av april 2020 över hela ärendet och bekräftade de felaktiga hävningsavtalen. Köparen kunde använda ett s.k. transportavtal mellan sina olika aktiebolag. Mäklaren kände uppenbarligen inte till den möjligheten.

Sammanfattningsvis anser de att den mäklarprovision som de har betalat till Mäklaren, har "konsumerats" av alla problem som det blev genom att han inte hade kunskap och erfarenhet av att sälja ett objekt som deras. De anser att de lidit ekonomisk skada genom att Mäklaren skapade och iscensatte en helt felaktig prisbild; 19,5 miljoner kr att jämföra med köpeskillingen om 14,5 miljoner kr. De anser också att det är allvarliga kunskapsbrister att skriva och förmedla ogiltiga hävningsavtal, som skulle försätta dem i en ekonomisk riskfylld situation. De fick dessutom lägga mycket tid på kommunikation med XX:s företrädare.

Regionchefen ZZ har i mejl meddelat att mäklarföretaget XX inte bifaller deras yrkande, men skriver samtidigt att XX gjort stora förändringar i sin organisation för att kunna ta emot ett objekt av deras kaliber på ett bättre sätt.

Mäklaren

Objektsbeskrivning och värdering av fastigheten

NN och YY valde att ge uppdraget till honom, som jobbar på mäklarföretaget XX. Att han skulle lämna över det till en kollega har de aldrig nämnt, och att göra skulle bryta mot förtroendet han fått. Innan NN och YY träffade honom, träffade de en mäklare på mäklarföretaget BB, SS, som värderade fastigheten till 16,5 miljoner kr. Den mäklaren tog boarean och multiplicerade den med kvadratmeterpriset i området. Den värderingen var NN och YY inte nöjda med.

När han träffade NN och YY sa han att denna typ av bostad var väldigt svårvärderad. Det hade inte sålts någon liknande bostad i området och man kunde inte bara ta ett snittpris. Målet var att nå 17 miljoner kr.

När de fotograferar ett objekt är hans assistent alltid på plats för att skriva objektsbeskrivningen. Detta gick han igenom när han träffade NN och YY och det står även med i förmedlingsuppdraget. Då det var ett större och mer komplext objekt skickade han två assistenter.

Efter detta var NN och YY inte nöjda med texten, så de bokade in en träff med säljstödsansvarig på XX och gick igenom allt. NN och YY skrev om texten och den 2 september 2019 godkände de objektsbeskrivningen. Att de inte såg själva pro-

spektet innan kontraktsskrivningen är inte ovanligt då det är samma information som de redan godkänt.

Då NN och YY inte hade bråttom att sälja, och inte hade hittat ett lämpligt objekt att flytta till, valde de att inte annonsera på Hemnet. Mäklarfirmen XX skulle marknadsföra fastigheten på sin hemsida till ett högre pris, 20 miljoner kr, för det var det pris som NN och YY kunde tänka sig sälja för utan att ha hittat något annat. Skulle de hitta något att köpa, hade det självklart varit ett lägre pris.

Den 29 september 2019 kontaktades han av NN och YY som ville att han skulle öka tempot och gå ut på Hemnet. De ville att han skulle lägga ut fastigheten för 17 miljoner kr. Tanken var att endast ha bokade visningar för NN och YY ville inte ha en massa grannar som bara gick dit och tittade.

Budgivningen

Han förmedlar den information som han får från spekulanterna. Att en spekulant säger till honom att denne är intresserad och ska inkomma med bud, och han förmedlar detta till säljaren, anser han inte är fel. Spekulanten K hade lånelöfte, men ville att banken skulle kolla just detta objekt.

Banken värderade fastigheten till elva miljoner kr, vilket gjorde att många spekulanter inte var intresserade. Spekulanten K drog aldrig tillbaka sitt bud. K la ett bud på tolv miljoner kr och uppgav att maxtaget låg runt 13 miljoner kr, men att om säljarna ville ha mer än så var det ingen idé att höja budet då de i så fall var för långt ifrån varandra.

Mäklarfirmen BB kontaktade NN och YY och sa att det fanns en spekulant som var intresserad av ett byte då NN och YY hade tittat på dennes lägenhet på [namn på gata]. Det totala värdet för hela affären låg runt 10-11 miljoner kr.

Efter många visningar fanns ett högsta bud om 14,5 miljoner kr. NN och YY var fortfarande lite osäkra om de skulle ta budet eller inte. Då de tidigare nämnt att mäklaren MH på mäklarfirmen BB förmedlade flest bostäder i Mellanköping, sa han till dem att kontakta MH och fråga honom vad han tyckte om budet. Efter åsikten från tredje part valde NN och YY att acceptera budet på 14,5 miljoner kr.

Efter hela processen var NN och YY glada och bjöd honom på en after work hemma hos sig.

Inventarier

Innan de träffades för kontraktsskrivning fanns det fortfarande delar som de var tvungna att lösa. Då det fanns hyresgäster skulle köparen ta över dessa. NN och YY var väldigt måna om att hyresgästerna inte skulle påverkas negativt under försäljningen och sa till honom att de skulle lämna kvar alla inventarier i lägenheterna. Detta meddelade han köparen.

Dagen innan de skulle skriva kontrakt ringde NN och YY och ville ha betalt för inventarierna; det skulle vara en symbolisk summa. Han frågade vad som skulle hända om köparen inte ville betala för dem? NN och YY svarade att om det skulle vara så, skulle de lämna kvar inventarierna utan ersättning, för de ville fortfarande inte att hyresgästerna skulle påverkas. Han frågade hur mycket de tänkte sig och fick svaret 5 000 – 10 000 kr. Han ringde till köparen som sa att han kunde betala 5 000 kr. Han ringde sedan tillbaka till NN och YY som accepterade.

På kontraktsdagen träffades de alla på kontoret. Att detta var första gången NN och YY såg avtalen är inga konstigheter. Det blev en diskussion då NN och YY ville ha 5 000 kr per lägenhet. Köparen sa nej och de kom överens om att det skulle vara 5 000 kr för allt, men att köparen skulle köpa andra saker som gräsklippare m.m.

Hävningsavtal

En tid efter kontraktsskrivningen ringde köparen och sa att han hade bildat ett nytt bolag, Bolag 2 AB, som han ville skulle förvärva fastigheten. Han kontaktade NN och YY, som bad honom skriva ut alla avtal och skicka till dem. NN och YY meddelade honom senare att det blev svårt eftersom de i så fall måste häva det tidigare köpet och betala tillbaka handpenningen. De bad honom hitta en lösning på det, vilket han gjorde efter att ha pratat med en jurist.

Senare sa NN och YY att de inte vill göra detta. Han meddelade detta till köparen, som efter vad han förstod blev irriterad på NN och YY. Han fick senare höra från en kollega att NN och YY kände sig pressade av honom.

Han själv ville aldrig häva köpet då det finns risker med det, men han framförde det då köparen önskade detta.

Han informerade köparen om att denne kunde göra ett transportköp och hjälpte köparen sedan med detta.

Efter försäljningen har han träffat många fastighetsägare som alla säger samma sak: NN och YY fick väldigt bra betalt, och det utan ett riktigt kassaflöde.

NN och YY har i huvudsak tillagt följande:

Mäklaren har fortfarande inte förstått att det saknas hävningsklausul i köpekontraktet och att hans upprättade hävningsavtal är felaktiga och strider mot lag. Han förstår fortfarande inte innebörden av att de vid överlåtelsen hade hyresgäster med hyresavtal för fullt möblerade lägenheter och att de därför givetvis inte kunde ta dessa inventarier med sig vid flytten, inte heller "slutstäda" dessa utrymmen utan att bryta mot kontraktet. Ordet "lämnar" betyder inte "skänka"; de hade verkligen ingen anledning att skänka fräscha möbler och inventarier. Både köpekontraktet samt Mäklarens egenhändigt upprättade "tilläggsavtal" skulle givetvis ha kommunicerats med dem i god tid innan dagen för själva undertecknandet. Vidare så förstår Mäklaren fortfarande inte att han borde ha kommunicerat hur själva budgivningen skulle gått till. Det är förstås säljaren som äger den frågan.

Mäklaren refererar till en mäklare på mäklarföretaget BB, SS, och att de hade haft kontakt med honom och fått en värdering på 16,5 miljoner kr. Detta är felaktigt. Den 19 juni 2017 fick de en värdering av SS på 14,5 miljoner kr. SS bodde vid tillfället i samma fastighet som deras dotter och de träffade honom också i samband med att hon köpte en bostadsrätt av mäklarföretaget BB hösten 2017. SS "tjatade" sig till en värdering, men de hade ingen avsikt att sälja sin fastighet oavsett pris vid den tidpunkten, vilket de också meddelade SS.

De uppfattade aldrig att Mäklarens målbild var 17 miljoner kr i de många och långa samtal de hade med honom för att förklara objektet, området m.m. Fastigheten är ett s.k. generationshus, byggt på 1950-talet. På X-gatan i Mellanköping finns det åtta hus av den karaktären och som idag både är taxerade som hyresfastighet eller som villa. Standarden såväl exteriört som interiört skiljer sig markant mellan dem. Omsättningen av dessa hus är i det närmast obefintlig. Det gör att det inte går att få fram ett pris X kr multiplicerat med boytan. Fastighetsmarknaden i Mellanköping är speciell när det gäller villor i centrum – de är helt unika objekt.

Säljstödansvarig på XX fick skriva om den korta objektsbeskrivningen av fastigheten som skulle läggas ut på XX:s webbplats. För övrigt använde Mäklaren helt och hållet den text och beskrivning som de lämnat angående material, kronologi etc. för objektet. Att även de som säljare skulle få ett prospekt med text och bilder förenade ansåg tydligen Mäklaren vara onödigt.

Eftersom Mäklaren föreslog att fastigheten skulle säljas "kommersiellt" så upprättades inte något Hemnet-kontrakt. Mäklaren la ut objektet på XX:s webbplats för 19,5 miljoner kr och skulle jobba utifrån det priset med sina kontaktnät.

De var inte "i nöd", varken ekonomiskt eller boendemässigt, att få sålt snarast möjligt. Mäklaren spekulerar i sin inlaga att om de "skulle hitta något att köpa hade det självklart varit ett lägre pris". Detta är inte korrekt. De har aldrig varit i behov av att snabbt hitta en bostad eller riskera att bli utan bostad; de äger sedan tidigare ett sommarhus i närheten.

De tog kontakt med Mäklaren i slutet av september angående en Hemnet-annonsering eftersom de inte hört någonting från honom på flera månader – inga "kommersiella" spekulanter hade presenterats. De litade på att Mäklaren hade "taktiken" klart för sig när han föreslog ett utgångspris 17 miljoner kr. De samtalade om mäklarfirmen BB:s mäklare MH som hanterar minst 90 procent av villaförsäljningarna i Mellanköping. Visningar skulle ske som "privata visningar", vilket också är en del i "XX-metoden", till skillnad från t ex mäklarfirmen BB som marknadsför med mycket mer reklam och gör enstaka stora visningsdagar.

Mäklaren skulle förstås kolla lånelöfte/budget eftersom prisbilden var hög och både Mäklaren och de ansåg att det var slöseri med allas tid att visa för personer som inte hade ekonomi att köpa. Seriösa kunder var ett underförstått krav.

Spekulanten K hade inget lånelöfte när hon först släpptes in för visning. Hon fick inget lånelöfte på "sin" bank, Handelsbanken, utan Mäklaren hjälpte henne till en bankkontakt på Nordea.

Mäklaren anger i sin inlaga att banken värderade fastigheten till elva miljoner kr vilket gjorde att många spekulanter inte var intresserade till de annonserade priset. Detta är ny information för dem. De vet inte av vilken bank eller med vilket underlag värderingen gjordes. De förstår heller inte heller hur denna bankvärdering kom till övriga spekulanter. Däremot förstår de att när det gäller spekulanten K så var den sammantagna lånebildningen för henne att lånelöfte inte kunde medges av Handelsbanken. Och när K lade skambudet tolv miljoner kr på Hemnet, trots att utgångspriset var 17 miljoner kr, så blev övriga spekulanter fundersamma och osäkra.

Återigen, hur kunde Mäklaren komma så fel i sin värdering och dessutom tappa spekulanter? 20 miljoner kr uppgav han till dem och han hade ingen strategi eller motargument när K:s bank sa elva miljoner kr eller när hon framförde budet på tolv miljoner kr.

De kontaktade aldrig någon "tredje part" när de valde att acceptera budet på 14,5 miljoner kr, så denna uppgift från Mäklaren är helt felaktig. Däremot hade de en kontakt med en jurist på Mäklarsamfundet angående Mäklarens hantering av skambudet.

Mäklaren förstår fortfarande inte att han överträdde sin behörighet när han skrev tilläggsavtal, ett avtal som han inte kommunicerade med dem innan han "lovade bort" inventarier till köparen.

När det gäller de två olika varianterna av hävningskontrakt så kan de bara upprepa det de tidigare anfört, att det var Mäklaren som tog initiativet tillsammans med köparen, att de via mejl påpekade att hävningsavtalen stred både mot gällande köpekontrakt och mot lagstiftning. De kände sig pressade över att tvingas underteckna avtal bara för att köparen skulle undvika att betala lagfartsavgift två gånger. De tog kontakt med kundansvarig på XX i Storstad, PP, som beklagade det inträffade och bad dem att inte skriva på något. I samtal den 22 april 2020 med Mäklarens chef bekräftade denne att Mäklaren inte känt till reglerna om transportköp.

Avslutningsvis så kan de återigen konstatera att Mäklaren inte är så noga med detaljerna. Att diskutera deras avslutade affär med andra fastighetsägare ifrågasätter de starkt. En mäklare bör iakttä sekretess och tystnadsplikt gällande konfidentiella uppgifter, även efter det att uppdragsförhållandet har upphört.

Begreppet "kassaflöde" är inte relevant för en fastighet som är villataxerad. Mäklaren referens ger ytterligare belägg för att han inte har den kompetens och erfarenhet som behövdes för att åta sig uppdraget att sälja deras fastighet.

Mäklaren har tillagt följande:

Han vet att det inte fanns något hävningsavtal och han ville aldrig att köpet skulle hävas. Det var en fråga som köparen tog upp, och eftersom han jobbar opartiskt åt båda parter tog han upp det. NN och YY bad honom skicka förslag på avtal, för om båda parterna är överens kan man häva ett köp. Det strider inte mot lag.

Han är väl medveten om att det fanns hyresgäster och därför avtalade de att flyttstädning och tömning av bohag inte skulle ske i dessa utrymmen.

Ordet "lämna" är precis vad han förmedlade till köparen. Både han och köparen ansåg att det skulle lämnas kvar utan ersättning. Som tur var pratade han med NN och YY innan de skulle skriva kontrakt. Det kom då fram att NN och YY ville ha betalt och de kom fram till en summa. NN och YY sa även att om köparen inte

ville köpa bohaget skulle de lämna kvar det gratis, då de inte ville att hyresgästerna skulle påverkas.

Allt som fanns i tilläggsavtalet är vad de kom överens om innan de träffades. Det finns ingen lag som säger att han ska översända ett avtalsförslag i förväg. Hade NN och YY velat detta hade de bara kunnat säga till så hade han självklart gjort detta.

När de skrev på förmedlingsuppdraget berättade han om hur budgivningen skulle gå till. De har även en paragraf om detta i sitt avtal.

Det fanns en tydlig försäljningsstrategi. NN och YY fick bra betalt och i slutändan så valde de att sälja. Hade de ansett att priset var för lågt, skulle de självklart inte sålt fastigheten.

Han förstår inte riktigt vad NN och YY menar med bristande kompetens. Alla fastighetsägare han träffat har sagt att det var ett otroligt pris och han har fått en massa följdaffärer just på grund av den aktuella försäljningen.

Han förstår inte vad NN och YY menar med att han föreslog en kommersiell försäljning. De sålde fastigheten som en vanlig villa, typkod 220.

NN och YY visade honom aldrig SS:s värdering, men de sa att den var på 16,5 miljoner kr. Men i slutändan sålde de för det priset som SS värderade fastigheten till, trots att alla banker värderade den lägre än så. De berättade även att SS:s värdering gjordes på kvadratmeterpriset i området, vilket blir missvisande då ju större fastighet man har, desto lägre blir kvadratmeterpriset i snitt.

Att NN och YY hjälpte till med texten i objektsbeskrivningen är väl bara positivt då de fick den exakt som de ville ha den. Att han sedan använde en text som NN och YY ville ha anser han inte är fel.

Fastigheten skulle aldrig säljas kommersiellt. Den skulle säljas off-market då NN och YY inte visste om de skulle sälja eller inte. Att de sedan gick ut på den öppna marknaden var ett val som NN och YY gjorde och som de bad honom göra. Han var tydlig med att skulle de ut på den öppna marknaden så kunde de inte gå ut med det högre priset. De var även överens om priset när de skulle marknadsföra fastigheten.

Anledningen till att ingen spekulant presenterades var att ingen var intresserad för det beloppet.

Det var NN och YY som föreslog utgångspriset, men han höll med för att det var det priset som var det lägsta NN och YY kunde tänka sig och han ville inte gå ut på ett pris som NN och YY i slutändan inte hade velat sälja för.

Spekulanten K hade ett lånelöfte, men hennes bank godkände inte objektet för att deras värdering var mycket lägre än NN och YY:s förväntningar. Trots detta försökte han ordna det genom sin bankkontakt.

Att spekulanterna visste om bankens värdering är troligtvis efter att de pratat med sin bankman.

Han vet inte hur NN och YY kan veta hur de andra spekulanterna funderade efter det första budet. Men det vanliga är att om man får ett skambud, och det finns andra som är intresserade, så börjar de buda från det lägre priset, för alla vill köpa så billigt som möjligt. Att andra inte budade berodde förmodligen på att de inte var intresserade.

Det är väldigt vanligt att spekulanter som följt ett objekt frågar mäklaren vad objektet såldes för.

Begreppet kassaflöde är intressant för fastighetsägare. Då fler än hälften av alla spekulanter som de hade var just fastighetsägare är begreppet högst relevant.

NN och YY har bland annat tillagt följande:

De blev erbjudna 10 000 kr av mäklarfirmen XX, genom regionchefen ZZ, men de avböjde. De har alltså inte tagit emot någon ersättning.

Mäklaren påstår att det regleras i uppdragsavtalet att mäklaren har rätt att kommunicera bud på sin webbplats. Det stämmer inte. Någon information från Mäklaren om hur en budgivning skulle gå till fick de aldrig.

Mäklaren har uppgett att han kände till reglerna om transportköp. Varför tillämpade han inte dem i så fall? Istället skrev han två olika varianter av hävningsavtal. Regionchefen ZZ bekräftade för dem att Mäklaren inte kände till transportavtal.

Mäklaren kommenterar angående mäklarfirmen BB:s värdering från 2017 tycker de är helt irrelevanta i sammanhanget. Mäklaren fick ett uppdrag 2019 av dem och han gjorde en värdering på 20 miljoner kr och deras objekt skulle säljas "kommersiellt". Nu tycks Mäklaren inte förstå vad han själv har menat med "kommersiellt" när han nu skriver att "de sålde fastigheten som en vanlig villa, typkod 220". Det stämmer att typkoden var 220 under deras tid som ägare (och

dessförinnan också). Men Mäklarens planer var att sälja fastigheten "kommersiellt", de vill säga inrikta sig på spekulanter som inte var "vanliga familjer" utan personer som ägde s.k. näringsfastigheter och som skulle hyra ut hela den totala ytan på 380 kvm. De uppfattade aldrig att deras objekt var "off-market" när Mäklaren la ut den på XX:s webbplats som ett kommande objekt.

De hade en överenskommelse med Mäklaren att finansieringen (lånelöfte etc.) skulle kontrolleras för alla spekulanter innan dessa fick visning av deras objekt.

Mäklaren har tillagt följande:

NN och YY hade varit i kontakt med mäklarföretaget XX och tydligen kommit överens om 10 000 kr i ersättning. Han var väldigt tydlig med XX att han inte gjort något fel och att han inte ville betala något.

Att han har rätt att publicera bud på sin webbplats finns inte med i uppdragsavtalet. När de sågs förklarade han att han tillämpar sms-budgivning och alla bud framförs. Att NN och YY sedan tyckte det var dåligt gjorde att de tog bort detta och alla bud gick igenom honom istället.

Det var han som lade fram att de endast skulle visa fastigheten för folk som hade finansieringen klar för att inte slösa hans eller deras tid. Alla som kom och tittade hade finansieringen klar. Om en person har ett lånelöfte på 20 miljoner kr så visar han fastigheten för denna person. Att banken sedan tittar på det konkreta objektet och nekar lån är något helt annat.

Det stämmer inte att han inte skulle ha känt till möjligheten att göra ett transportköp.

NN och YY har bland annat tillagt följande:

Erbjudandet om ersättning 10 000 kr

Efter flera telefonmöten och mejl återkom regionchefen ZZ till dem den 3 juni 2020 med ett erbjudande om 10 000 kr som compensation för deras stress under de s.k. "hävningsveckorna". Samtidigt skrev ZZ att "vi har svårt att sätta en prislapp på er skada utan att ha ett utlåtande från FRN som utomstående expert."

De har köpt en tjänst av mäklarföretaget XX och utgår från att XX:s organisations- och kommunikationsstruktur innebär att ZZ hade mandat att fatta beslut som även gäller för Mäklaren. De förstår inte Mäklarens invändning i denna del.

Anledningen till att de tackade nej till "erbjudandet" var att de ville ha ett ställningstagande till hela försäljningsprocessen och de fel och brister som Mäklaren uppvisat. ZZ var tydlig med att mäklarfirmen XX följer FRN:s beslut och de gjorde bedömningen att det var det bästa för båda parter att skicka in en anmälan till FRN.

Uppdragsavtalet och budgivningen

Av ingivna handlingar framgår att någon annonsering på Hemnet inte var aktuellt. Eftersom deras objekt skulle säljas kommersiellt så var det "andra kanaler" som var aktuella. Av mäklarjournalen framgår att det inte finns en enda anteckning under tiden 2019-08-15 till 2020-01-17. Först den 17 januari 2020 antecknade Mäklaren att han gett information om budgivningsprocessen. Detta datum ska jämföras med det s.k. "skambudet från spekulant K" som lämnades på Hemnet 2019-11-26. Skambudet fick de genom ett meddelande i sina mobiler. De blev helt chockade och tog omedelbart kontakt med Mäklaren. De påtalade bristen på information om budgivningen och hur illa de uppfattade att deras objekt fått ett bud som låg fem miljoner kr under utgångspris.

De krävde att Mäklaren skulle ändra status till "pågående försäljning - kontakta mäklaren" för då var i alla fall inte skambudet fullt synligt i annonsen.

Finansiering och lånelöfte

Eftersom Mäklare gjorde en värdering av deras objekt till 20 miljoner kr så föll det sig naturligt att individuella visningar endast var till för seriösa spekulanter som Mäklaren hade kontrollerat finansieringen för. Spekulant K hade inte kontrollerats; hon ville ha en visning dagen efter besöket på Mäklarens kontor och först därefter hade hon kontakt med Handelsbanken, där hon inte fick lånelöfte. Mäklaren slussade henne vidare till sin bankkontakt på Nordea.

De kan inte förstå Mäklarens resonemang "om en person har ett lånelöfte på 20 miljoner kr så visar han fastigheten för denna person. Att banken sedan tittar på det konkreta objektet och nekar lån är något helt annat." De menar tvärtom: om en person har en klar finansiering för 20 miljoner kr så borde bankens ja eller nej vara ovidkommande. Hur som helst så är det inget relevant svar när det gäller spekulant K. Mäklaren hade inte kontrollerat hennes finansiering före visningen och bröt därigenom mot deras överenskommelse.

Transportköp

Regionchefen ZZ upplyste dem vid deras första telefonmöte i början av april att reglerna om transportköp ska användas för att undgå att betala stämpelskatt två gånger vid försäljning av fastigheten inom tre månader, dvs. motsvarande den situation som köparen befann sig i.

Mäklarens hävningsavtal var helt felaktiga på flera punkter och ZZ beklagade att Mäklaren inte känt till/kunnat tillämpa regelverket om transportköp.

Deras slutledningsförmåga säger dem att om Mäklaren känt till regelverket om transportköp så hade han förstås tillämpat det. Istället blev det två egenförfattade hävningsavtal som var felaktiga och som utsatte både dem och köparen för obehag och stress. Trots att de sa nej redan efter det första avtalet, och dessutom förklarade hur felaktigt avtalet var, så verkade Mäklaren inte bry sig utan skickade hävningsavtal nr 2 till dem för signering.

Mäklaren har i huvudsak tillagt följande:

Hävningsavtalet var något som köparen efterfrågade. Han tog upp detta med NN och YY som bad honom skicka ett avtal.

I sms:et från NN den 29 september 2019 kl. 16:35 framgår att hon ville annonsera på Hemnet.

Han kontrollerade att spekulanten K hade ett lånelöfte. Trots lånelöftet kan bankerna neka att låna ut pengar om de anser att fastighetens värde är alldeles för lågt i förhållande till priset.

Vad ZZ informerat NN och YY om tänker han inte kommentera, men om NN och YY pratar med köparen kan de höra vem som informerade denne och vem som hjälpte denne att genomföra transportköpet.

UTREDNINGEN

Nämnden har tagit del av diverse handlingar, bland annat köpekontraktet, ett tilläggsavtal, ett förslag till hävningsavtal, delar av uppdragsavtalet samt sms- och mejlkorrespondens.

I ett sms den 3 december skrev NN och YY bland annat följande till Mäklaren.

”Vi misstänker att du gm att lägga ut bud på 12 har dödat intresset för de som tidigare pratat 15. Helt fel av dig att inte kontakta oss eftersom du bör veta hur vi vill ha det – efter all info som Vi levererat till dig dessutom.”

Mäklaren svarade i ett sms samma dag följande.

”Vi är ännu inte klara. Att jag får in bud på 12 måste jag framföra. De som varit på visning har rätt att ta del av all info även om vi bortser från det. Frågar någon mig måste jag berätta det.”

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

Mäklarens huvudsakliga uppgift 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.

Har Mäklaren medgett att betala 10 000 kr?

Enligt fastighetsmäklarlagen är det den förmedlande mäklaren som kan bli skyldig att återbetala hela eller delar av provisionen till säljaren, inte det företag som mäklaren är verksam vid.

Av utredningen framgår att erbjudandet om 10 000 kr lämnades av mäklarföretaget XX. Mäklaren är inte bunden av det erbjudande som mäklarföretaget lämnade.

Objektsbeskrivning

Att NN och YY bidrog med texter till objektsbeskrivningen medför inte att provisionen ska nedsättas. Att uppdragsgivaren själv väljer att utföra en del av det arbete som mäklaren ska utföra bör inte medföra rätt till nedsättning, jfr SOU 1981:102 s. 223.

En mäklare bör låta säljaren granska och godkänna objektsbeskrivningen i god tid innan köpekontraktet undertecknas. Det fick NN och YY ostridigt inte. Eftersom Mäklaren underlåtenhet i detta avseende inte medförde några problem i den konkreta affären, anser nämnden emellertid att förseelsen ska ses som ringa och inte medföra någon nedsättning av provisionen.

Värdering

Enligt NN och YY värderade Mäklaren fastigheten till omkring 20 miljoner kr. Mäklaren har inte uttryckligen redovisat vad han värderade fastigheten till, men han har uppgett att fastigheten var svårvärderad och att "målet" var att nå 17 miljoner kr. Parterna är överens om att fastigheten först bjöds ut för 19,5 miljoner kr, det vill säga minst 2,5 miljoner kr mer än vad Mäklaren får anses ha värderat fastigheten till.

Det strider inte i sig mot god fastighetsmäklarsed att bjuda ut en fastighet till ett pris som överstiger det bedömda marknadsvärdet, se Kammarrättens i Stockholm dom i mål 3332-12. Det kan dock vara fråga om brott mot god mäklarsed – och medföra nedsättning av provisionen – om mäklaren har värderat fastigheten felaktigt.

I fråga om värderingen står ord mot ord. NN och YY har som nämnts uppgett att det var Mäklaren som värderade fastigheten till 20 miljoner kr, medan Mäklaren har uppgett att det var NN och YY som ville marknadsföra fastigheten på den nivån. Mot Mäklarens förnekande har NN och YY inte bevisat att Mäklaren värderade fastigheten till 20 miljoner kr. Nämnden utgår således från att Mäklaren värderade fastigheten till uppemot 17 miljoner kr, så som han får anses ha uppgett.

Att fastigheten såldes för 14,5 miljoner kr, att jämföra med Mäklarens värdering om uppemot 17 miljoner kr, innebär inte att det är bevisat att värderingen var felaktig. Det är uppenbart att det var fråga om ett ovanligt objekt – NN och YY har själva uppgett att omsättningen var "närmast obefintlig" – och ovanliga objekt är generellt sett svårvärderade. För ett ovanligt objekt kan priset vid försäljningen

dessutom inte sällan markant över- eller understiga ett korrekt bedömt marknadsvärde. Inte heller det faktum att en spekulants bank värderade fastigheten som kreditobjekt till elva miljoner kr ger tillräckligt stöd för slutsatsen att värderingen var felaktig.

Budgivning

Det är utrett att det kom in ett bud på tolv miljoner kr vid en tidpunkt då fastigheten annonserades för 17 miljoner kr och att detta bud publicerades på mäklarföretagets webbplats. Enligt NN och YY gjordes detta innan de hade fått kännedom om budet. Mäklaren har inte invänt mot den sistnämnda uppgiften och nämnden utgår därför från att den stämmer.

Om säljaren inte beslutar något annat ska samtliga bud kommuniceras med övriga spekulanter. Det är dock vanligt att säljare (och mäklare) inte vill att s.k. skambud ska kommuniceras.

Enligt nämndens mening bör en mäklare kontrollera med säljaren om inkomna bud ska kommuniceras på mäklarföretagets webbplats eller inte, i varje fall om det är fråga om tydliga skambud. I detta fall måste budet om tolv miljoner kr ses som ett skambud, sett i relation till det annonserade priset om 17 miljoner kr.

Av de sms som refererats ovan under rubriken "Utredningen" framgår att Mäklaren hade en felaktig uppfattning i den nu angivna frågan. Han trodde att han var tvungen att informera spekulanterna om lagda bud, vilket alltså inte stämmer.

Genom att inte kontrollera med NN och YY om budet om tolv miljoner kr skulle publiceras eller inte, åsidosatte Mäklaren sina skyldigheter mot NN och YY på ett sätt som bör medföra nedsättning av provisionen. Nämnden anser att provisionen bör sättas ned med 10 000 kr.

NN och YY har även anmärkt på att spekulanten K:s bud fanns med på budgivningslistan, trots att det enligt deras uppfattning hade återkallats. Detta är dock korrekt handlagt. Även återkallade bud ska noteras i budgivningslistan, med en notering om att det är återkallat.

Visning för solventa spekulanter

Parterna är ense om att fastigheten endast skulle visas för spekulanter som hade finansieringen ordnad. De är däremot oense om spekulanten K hade lånelöfte eller inte.

Även om det var så att spekulanten K inte hade lånelöfte, så som NN och YY uppgett, anser nämnden att det i så fall var fråga om en ringa förseelse. Någon nedsättning av provisionen blir därför inte aktuell i denna del.

Marknadsföring på Hemnet

Av ingivna handlingar framgår att någon marknadsföring på Hemnet inte var aktuell när uppdraget ingicks. Det framgår också att NN och YY senare efterfrågade, och fick, marknadsföring på Hemnet. Någon grund för kritik mot Mäklaren finns inte i denna del.

Återgångsavtalet

Mäklaren har inte invänt mot NN och YY:s beskrivning av turerna kring avtalet om återgång, rubricerat hävningsavtal. Nämnden lägger därför deras uppgifter till grund för bedömningen.

Nämnden konstaterar inledningsvis att avtalsparterna bestämmer över sitt eget avtal. Det stämmer alltså inte, som NN och YY anfört, att det krävs ett hävningsförbehåll i köpeavtalet för att köpet ska kunna återgå.

I det aktuella fallet hade köparbolaget efter köpet framställt önskemål om att ett annat bolag skulle köpa fastigheten. Bolagen hade samma ägare.

Situationen hade kunnat hanteras på endera av två sätt, antingen genom ett transportköp eller genom att det första avtalet upphävdes och ett nytt ingicks. Om ett avtal ska återgå, är det viktigt att det görs på rätt sätt. Mäklaren måste se till att det varken blir fråga om en dubbelöverlåtelse, dvs. två gällande avtal med två olika köpare, eller att parterna hamnar i ett avtalslöst tillstånd. Att låta tidigare inbetald handpenning utgöra handpenning i det nya köpet, som Mäklaren föreslog, är däremot inte fel. Det kommer att innebära en transaktion mellan de båda köparna, men det påverkar inte säljaren eller fastighetsköpet.

Utredningen visar att Mäklaren lät ta fram ett återgångsavtal som uppfyllde de ovan nämnda kraven, men att parterna senare beslutade att lösa saken genom ett transportköp. Även om Mäklaren kanske borde ha lagt fram transportköp som ett möjligt alternativ redan från början, eller i varje fall när NN och YY ifrågasatte återgångsavtalet, innebär det inte att provisionen ska nedsättas. Nämnden noterar – detta framgår av ingivna handlingar – att NN och YY:s invändningar inte avsåg det faktum att Mäklaren föreslog ett återgångsavtal (i stället för ett transportköp), utan endast att återgångsavtalet enligt deras uppfattning var felaktigt utformat.

Nämnden tillägger att NN och YY givetvis var i sin fulla rätt att säga nej till ett återgångsavtal och hålla fast vid det första köpet.

Inventarierna

Parterna är överens om att NN och YY uppgav att de skulle "lämna" inventarierna. Med det menade NN och YY att köparen fick köpa inventarierna separat. Mäklaren uppfattade att det innebar att köparen fick överta inventarierna utan särskild ersättning.

Nämnden anser att Mäklarens uppfattning ligger klart närmast till hands. Han hade därmed fog för sitt besked till köparen att inventarierna fick övertas utan ersättning. Även om Mäklaren med fördel kunde ha frågat NN och YY om saken, anser inte nämnden att han därigenom åsidosatte sina skyldigheter som mäklare.

På nämndens vägnar:

Folke Grauers

INFORMATION

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