

Anmälare

NN

Motpart

Mäklaren

Ombud:

Försäkringsjuristen CW

Vad saken gäller

Skadestånd och nedsättning av provision

BESLUT

Nämnden rekommenderar Mäklaren att betala 15 000 kr till NN.

YRKANDE M.M.

NN har begärt att Mäklaren ska betala 67 500 kr.

Mäklaren har medgett att betala 2 500 kr. Han har motsatt sig att betala resterande del av det begärda beloppet.

BAKGRUND

Den 17 maj 2019 sålde NN bostadsrätten till en lägenhet i Stockholm för 2 640 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

Enligt NN åsidosatte Mäklaren sina skyldigheter som fastighetsmäklare i olika avseenden, främst genom att inte ge korrekt information till köparna om en kommande renovering av badrummet. NN har därför begärt att provisionen ska sättas ned och att Mäklaren ska betala skadestånd.

Av det yrkade beloppet avser 27 500 kr nedsättning av provision och resterande del avser skadestånd.

Nämnden kommer först att återge det som parterna har anfört. Under rubriken "Nämndens bedömning" kommer nämnden att förklara varför den anser att Mäklaren inte är skadeståndsskyldig, men att hans provision bör nedsättas.

VAD PARTERNA HAR ANFÖRT

NN

Badrummet

Då badrummet skulle renoveras pga. en vattenskada var han extra tydlig mot Mäklaren om vad som gällde beträffande badrummet och vikten av att informera spekulanterna om det. Allt för att inga missförstånd skulle uppkomma. Han var också tydlig med att han inte visste hur lång tid renoveringen skulle ta, då detta var beroende av hur lång torkningstid badrummet skulle behöva.

Information som han tog upp med Mäklaren och som inte framfördes till spekulanterna och köparna var följande. Renoveringen skedde pga. en vattenskada (gammal badrumsmatta) vilket innebar nya ytskikt (väggar, golv och tak), allt enligt standardmaterial. Inte ny badrumsinredning såsom ny toalettstol, nytt handfat, nytt badrumsskåp etc. Däremot lyfte han att de var ett bra säljargument att köparna skulle få vara med i renoveringsprocessen och ha möjlighet att påverka materialvalen, men då givetvis betala mellanskillnaden för allt som inte innefattade standardval.

Avsaknaden av denna information till köparna resulterade i att han hamnade i just den situation med missnöjda köpare som han absolut inte ville hamna i. För att köparna inte skulle häva köpet var han tvungen att betala 20 000 kr till köparna.

Mäklaren har påstått att han informerade köparna om vad som ingick i renoveringen, vilket köparna har förnekat.

Uppdragsavtalet

Mäklaren utlovade en kvällsvisning på 30 minuter och en fyra timmars huvudvisning. Mäklaren närvarade inte under hela huvudvisningen utan lät en gymnasie-studerande visningsvärd ta stora delar av visningstiden helt ensam. Mäklaren skötte istället en annan visning som ägde rum samtidigt. Något han aldrig blivit informerad om.

Mäklaren använde som säljargument att han "bjuder på extrakostnaden för en fyratimmarsvisning" som en "schysst grej" och som han egentligen tog extra betalt för. Ytterligare en förmån med en fyratimmars huvudvisning som Mäklaren tog upp var just att de skulle vara två stycken under visningen, vilket inte blev fallet.

Han anlidade Mäklaren för hans profession, inte för att under stora delar av huvudvisningen ha en 19-årig visningsvärd. Vad han har förlorat i pengar på eventuella spekulanter som inte blivit bemötta av en yrkesman kommer han aldrig att få veta.

Prospektet

Det förekom allvarliga fel på en av de viktigaste sidorna i prospektet som delades ut till spekulanterna vid visningen. Massor av informationstext saknades och halva meningar förekom. Han fick inte se och godkänna prospektet innan visningen.

Budgivning

Under budgivningen kom det in ett felaktigt bud på 3 310 000 kr. Så snart han upptäckte det försökte han kontakta Mäklaren, men fick inte tag i honom. Han kontaktade då växeln hos mäklarfirmen för att få hjälp. Efter en halv timme var budet annullerat från budgivningens sms-tråd och från annonsen på Hemnet och mäklarfirmens hemsida.

Hur många spekulanter som klickat på annonseringen via nätet under den här halva timmen och tänkt att den här lägenheten var alldeles för dyr, det får han aldrig veta.

En mäklare som ansvarar för budgivningen ska givetvis se till att allt går rätt till, i synnerhet om mäklaren valt att automatisera budgivningen istället för att lägga in buden själv. Efter händelsen valde Mäklaren att stänga av automatiseringen.

Visning

Efter sista visningen var den ljusa mattan i hallen full med skoavtryck. Inför visningarna informerade han om att han inte ville ha spekulanter i lägenheten med skor på.

Ersättning

Han begär att den provision han betalat till Mäklaren ska nedsättas med 27 500 kr, dvs. halva mäklararvodet.

Han begär vidare ersättning för den summa som köparna krävde för att fullfölja köpet, 20 000 kr.

För förlorad tid samt sveda och värk begär han 20 000 kr.

Mäklaren

Grunder; skadestånd

I första hand bestrids yrkandet om skadestånd, i den delen yrkandet inte avser den felaktiga uppgiften om "ett helt nytt badrum", på den grunden att han inte uppsåtligt eller av oaktsamhet har åsidosatt sina skyldigheter enligt fastighetsmäklarlagen.

I andra hand bestrids yrkandet om skadestånd på den grunden att det inte föreligger något orsakssamband mellan å ena sidan påstådd oaktsamhet och å andra sidan påstådd skada.

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

Grunder; nedsättning av provision

Han medger en nedsättning av provisionen om 2 500 kr avseende uppgiften om att "säljaren står kostnaden av ett helt nytt badrum". I övriga delar bestrids yrkad nedsättning av provision i första hand på den grunden att han vid uppdragets utförande inte åsidosatte sina skyldigheter mot NN och i andra hand på den grunden att eventuella åsidosättanden har varit endast av ringa betydelse.

Omständigheter

Han fick den 1 maj 2019 uppdrag att förmedla den aktuella lägenheten.

Han kan vitsorda att texten i objektsbeskrivningen om att "säljaren står kostnaden av ett helt nytt badrum" är vilseledande och att han därmed agerade oaktsamt. I övrigt har han inte agerat oaktsamt. Det kan tilläggas att han muntligen lämnat korrekt information till köparna i fråga om badrumsrenoveringen under en av visningarna.

Den 17 maj 2019 ingicks ett köpekontrakt med en köpeskilling om 2 640 000 kr.

Den omständigheten att badrumsrenoveringen drog ut på tiden kan inte läggas honom till last. Det ankom på NN att tillse att badrumsrenoveringen var färdig i tid till tillträdet.

NN har inte lidit någon skada till följd av påståendet i objektsbeskrivningen om att "säljaren står kostnaden av ett helt nytt badrum". Ett korrekt beräknat prisavdrag för en avvikelse vad gäller badrummet motsvarar skillnaden mellan vad lägenheten försålts för och det pris som lägenheten rätteligen skulle ha betingat om den korrekta uppgiften om badrumsrenoveringen – att köparna inte skulle få ett helt nytt badrum – varit känd för köparna vid överlåtelsetidpunkten. Enligt NN har köparna krävt ett prisavdrag om 20 000 kr för att fullfölja affären med hänsyn till den felaktiga uppgiften om att det skulle bli ett "helt nytt badrum". NN har i så fall erhållit den köpeskilling som han rätteligen skulle ha fått och som motsvarar marknadsvärdet. Vid sådana förhållanden har NN inte lidit någon skada.

Enligt uppdragsavtalet ingick bl.a. en fyratimmarsvisning. Parterna har inte avtalat om i vilken utsträckning han skulle vara närvarande vid visningen. Det är inte ovanligt vid längre visningar att endast en visningsvärd är närvarande vid delar av visningen. I nu aktuellt fall behövde han bistå vid en annan visning och var borta i cirka 30 minuter. Hans agerande i denna del har inte varit oaktsamt och har inte heller inneburit ett åsidosättande av hans skyldigheter mot NN.

Han uppmanade spekulanterna att ta av sig skorna under visningen. Några ytterligare åtgärder kan inte krävas och någon oaktsamhet kan inte läggas honom till last. I vart fall är det inte visat att NN lidit någon skada i denna del.

Det är riktigt att det kom in ett felaktigt bud om 3 310 000 kr från en av spekulanterna. Vid budgivningen användes en automatiserad redovisning av bud. Att ett felaktigt bud inkommer kan inte läggas honom till last. Han skickade redan inom 31 minuter ut ett meddelande om att budet i fråga var ogiltigt. Det kan inte krävas att en mäklare ska justera felaktiga bud snabbare än så. Någon oaktsamhet i denna del föreligger således inte. Av budhistoriken framgår att budgivningen fortsatte med många bud efter annulleringen av det felaktiga budet. Det är inte

visat att registreringen av det felaktiga budet har haft någon inverkan på slutpriset. Någon rätt till skadestånd föreligger därmed inte.

Det är riktigt att prospektet hade ett tryckfel. Det är dock inte visat att tryckfelet har haft någon inverkan på slutpriset. Någon rätt till skadestånd föreligger således inte. Ett eventuellt åsidosättande av mäklarens skyldigheter i denna del är så ringa att ingen nedsättning ska ske av provisionen.

Det har inte i ärendet framkommit omständigheter som ger NN rätt till ersättning för nedlagd tid. Kravet i den del det avser sveda och värk är inte lagligen grundat.

Om anmälaren skulle ha rätt till nedsättning av provision, ska skadeståndet minskas i motsvarande mån i den mån skadeståndet avser samma sak.

NN har i huvudsak tillagt följande:

Visning

Mäklaren var under uppdragstiden inte förhindrad att utföra mäklaruppdraget på grund av sjukdom, semester eller av annan orsak.

Mäklaren anlidade inte heller en fastighetsmäklarkollega under den aktuella delen i uppdraget. Mäklaren lät istället en 19-årig visningsvärd biträda försäljningen. Det var inget som angavs i uppdragsavtalet.

Att Mäklaren endast var borta i 30 minuter stämmer inte, men det är inte relevant då denne redan hade brutit mot uppdragsavtalet.

Den sista visningen var en extravisning för två personer i sällskap. Att inte kunna informera de enda personerna på visningen om vikten av att ta av sig skorna då mattan i hallen var vit, visar på ett oaktsamt och nonchalant beteende. Det resulterade i att hans sambo fick tvätta mattan under stress för att sedan försöka hinna få den torr till nästkommande dag och eventuella extravisningar. Något de absolut inte hade tid till i rådande situation.

Badrumsrenoeringen

Han var extra tydlig mot Mäklaren att renoeringstiden var helt beroende av hur lång torktid som badrummet skulle behöva och att den informationen var mycket viktig att delge samtliga spekulanter.

Att badrummet inte var helt färdigt vid tillträdesdagen har han aldrig lagt Mäklaren till last. Han bekostade däremot en tillfällig bostad åt köparen under den resterande renoveringstiden, något som inte var avtalat.

Budgivningen

Det är riktigt att Mäklaren inte kan lastas för ett felaktigt bud. Men det är mäklaren som har ansvaret för budgivningen. Väljer mäklaren att ha budgivningen automatiserad, bör någon också kontrollera den. I det här fallet ändrades budet efter påtryckning från honom som säljare.

UTREDNINGEN

Nämnden har tagit del av diverse handlingar, bland annat prospektet, ett mejl med krav på ersättning från köparna och ett beslut från Fastighetsmäklarinspektionen.

I prospektet angavs bland annat följande.

”OBSERVERA, ett helt nytt badrum bekostas av säljaren p.g.a gammal badrumsmatta, köparen har möjlighet att påverka materialval!”

I prospektet angavs vidare följande.

[bild på en sida i prospektet, ej med i det anonymiserade beslutet]

NÄMNDENS BEDÖMNING

Allmänt om skadestånd

För att en mäklare ska bli skadeståndsskyldig krävs dels att mäklaren avsiktligt eller av oaktsamhet har brutit mot fastighetsmäklarlagen, dels att det har uppkommit en ekonomisk skada, dels att det finns ett orsakssamband mellan mäklarens åsidosättande och skadan.

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

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

Allmänt om nedsättning av provision

Enligt 24 § fastighetsmäklarlagen kan mäklarens provision sättas ned om mäklaren har åsidosatt sina skyldigheter mot köpare eller säljare. För nedsättning krävs inte att någon har lidit ekonomisk skada till följd av mäklarens agerande eller underlåtenhet att agera. Inte heller krävs det att åsidosättandet skett med avsikt 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.

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.

Badrumsrenoveringen

Parterna är överens om att lägenheten felaktigt marknadsfördes med uppgift om "helt nytt badrum" och att Mäklaren ansvarar för den felaktiga uppgiften. De är också överens om att NN betalade 20 000 kr till köparna på grund av den felaktiga uppgiften.

Om en köpare får ersättning på grund av att en viss uppgift om bostaden visar sig vara felaktig, innebär det normalt inte att säljaren har lidit en ekonomisk skada. Tvärtom; genom att betala ersättning får säljaren i regel den köpeskilling han eller hon skulle ha fått om någon felaktig uppgift *inte* hade förekommit. Någon skada föreligger då inte, och därmed inte heller någon grund för skadestånd. Av det skälet kan NN inte få något skadestånd i denna del.

Den felaktiga uppgiften är däremot ett skäl för att nedsätta provisionen, något som Mäklaren också har medgett.

Visning

En mäklare blir inte per automatik ansvarig för skador som spekulanter orsakar på en visning. En mäklare kan bli ansvarig om han eller hon varit oaktsam, exempelvis om mäklaren ser en pågående nedsmutsning av en matta utan att ingripa.

I detta fall är det inte bevisat att Mäklaren handlade oaktsamt när spekulanterna smutsade ner NN:s hallmatta. Någon ersättning, skadestånd eller nedsättning av provision, blir därför inte aktuellt i denna del.

När det gäller frågan om visningsvärd gör nämnden följande bedömning.

I förarbetena till fastighetsmäklarlagen anges att det "inte minst" vid s.k. öppna visningar finns möjlighet att använda en oregistrerad medhjälpare, se prop. 1994/95:14 s. 44 f. Det strider alltså inte mot god fastighetsmäklarsed att använda en s.k. visningsvärd, i varje fall inte vid öppna visningar. Det besvarar emellertid inte frågan om det utgör ett avtalsbrott i förhållande till säljaren.

Det brukar anses att vid personliga uppdrag har uppdragstagaren rätt att låta en medhjälpare utföra mindre kvalificerade delar av uppdraget, utan att detta särskilt behöver avtalas med uppdragsgivaren, jfr Jan Hellner m.fl., Speciell avtalsrätt II, 1 häftet, Juno Version 7, s. 240 och 252. Nämnden bedömer emellertid att visningar inte kan ses som en mindre kvalificerad del av uppdraget. Tvärtom är det en mycket viktig del. Med andra ord krävs det en överenskommelse med uppdragsgivaren för att mäklaren ska kunna låta en visningsvärd handha en visning. Finns det ingen sådan överenskommelse, gäller att det är den anlitade mäklaren som ska handha visningarna.

I detta fall har det inte ens påståtts från Mäklarens sida att han och NN skulle ha avtalat om att visningar kunde handhas av en visningsvärd. Det innebär att Mäklaren åsidosatte sina skyldigheter på ett sådant sätt att det finns skäl för nedsättning av provisionen i denna del.

Parterna är oense om i vilken utsträckning visningsvärden hade hand om visningen själv. Enligt nämnden är det inte bevisat att det pågick under längre tid än de cirka 30 minuter som Mäklaren har bekräftat.

Prospektet

Som framgått ovan under rubriken "Utredningen" innehöll prospektet stora korrekturfel. Även om informationen i de avhuggna meningarna säkert var tillgänglig på annat sätt – något annat har i varje fall inte påståtts – gav det ett oprofession-

ellt intryck. Nämnden anser att det utgör grund för en viss nedsättning av provisionen.

Budgivningen

Enligt nämnden kan en fastighetsmäklare inte anses vara skyldig att kontinuerligt kontrollera en automatiserad budgivning. Mäklaren har oemotsagd uppgett att han vidtog åtgärder så snart han blev medveten om att det hade lagts ett felaktigt bud. Någon ersättning blir därför inte aktuell i denna del.

Förlorad tid samt sveda och värk

Bara ekonomisk skada kan ersättas. NN inte bevisat att han lidit någon ekonomisk skada avseende förlorad tid samt sveda och värk. Något skadestånd kan därför inte utgå för dessa poster.

Nedsättning av provision

Som framgått anser nämnden att Mäklaren åsidosatte sina skyldigheter mot NN dels genom att marknadsföra lägenheten med en felaktig uppgift om badrumsrenoveringen, dels genom att låta en visningsvärd hantera en del av en visning utan att ha avtalat om detta med NN, dels genom att tillhandahålla ett prospekt med stora korrekturfel.

Sammantaget anser nämnden att provisionen bör sättas ned med 15 000 kr.

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.