

Anmälare

NN och YY

Motpart

Mäklaren

Ombud:

Försäkringsjuristen I.W.

Vad saken gäller

Skadestånd

BESLUT

NN och YY har inte rätt till ersättning.

YRKANDE M.M.

NN och YY har begärt att Mäklaren ska betala 250 000 kr.

Mäklaren har motsatt sig att betala.

BAKGRUND

Den 8 maj 2020 förvärvade NN och YY ("NN-YY") en nyproducerad bostadsrätt (radhus) i Mellanstaden för 2 465 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

Enligt NN-YY överensstämde inte fönsterna i vardagsrummet med de fönster som marknadsfördes.

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 ersättningskyldig.

VAD PARTERNA HAR ANFÖRT

NN-YY

Under kontraktsskrivningen pratade de med Mäklaren om de stora fönsterpartierna i vardagsrummet som skulle nå ända till taket. De frågade om bilden på fönstren som användes i marknadsföringen stämde. Mäklaren bekräftade att bilden skulle stämma och att fönstren skulle se ut så.

Under hela byggprocessen användes samma bild på fönsterpartiet i marknadsföringen med texten "vardagsrum i radhus och parhus".

När de besiktigade radhuset upptäckte de att fönstren inte alls nådde taket som på bilden och som Mäklaren uttalade sig om. Det är i stället hela 80 cm vägg upp till taket ovanför fönstren. Det skiljer sig avsevärt från det material de tog del av.

När de påpekade detta och frågade Mäklaren fick de svaret att han inte själv hade fått reda på detta förrän sommaren 2020 (det vill säga efter under-tecknandet av upplåtelseavtalet, nämndens anmärkning). De fick inte ta del av informationen. När de påtalade även detta hävdade Mäklaren att han inte förstod att det skulle vara ett problem. Besiktningen och slutbetalning skedde i september 2020.

De anser sig lurade och ser inte hur de hade kunnat göra på något annat sätt för att undgå detta.

De yrkar på ersättning om 250 000 kr, en summa som ersätter den ekonomiska skada de lider vid en framtida försäljning. De har kommit fram till beloppet med hjälp av en auktoriserad fastighetsmäklare. De har även tagit hjälp av en jurist.

Mäklaren

NN-YY förvärvade ett nyproducerat radhus i ett område med både nyproducerade parhus och radhus. Det förekom en bild på byggherrens hemsida med bildtexten "vardagsrum i parhus och radhus". Bildtexten är felaktig då bilden avser vardagsrum i parhusen. Bilden och bildtexten härrör från byggherren.

Den bild som NN-YY hänvisar till fanns på byggherrens hemsida. Han har inte använt sig av bilden eller texten i objektsbeskrivningen. I objektsbeskrivningen framgår endast att radhuset har stora fönster och högt i tak. Däremot har bilden använts vid den gemensamma annonseringen för radhus och parhusen, man kunde från annonsen gå in på beskrivning av radhus respektive parhus.

NN-YY gör gällande att "under kontraktsskrivningen pratade de med [Mäklaren] om de stora fönsterpartierna i vardagsrummet som skulle nå ända till taket. De frågade om bilden på fönstren som användes i marknadsföringen stämde. [Mäklaren] bekräftade att bilden skulle stämma och att fönstren skulle se ut så".¹ Han förnekar att han skulle sagt att fönsterpartiet gick hela vägen upp till taket. Han har under hela förmedlingsprocessen känt till att parhusen och radhusen hade olika utformning och att det endast var i parhusen som fönstren i vardagsrummet gick hela vägen upp till tak. Han noterade inte bildtexten under bilden och reagerade inte på den felaktiga informationen. Det framgår inte av hans beskrivning av objektet att fönstren går hela vägen upp till taket och han skulle heller inte förmedla den informationen eftersom han känner till hur ritningarna ser ut. Om NN-YY hade frågat honom hade han informerat dem om att fönstren slutar på en höjd om 270 cm och att takhöjden är 340 cm. Han har inte uppfattat att han skulle ha fått frågan från NN-YY eller att de skulle diskuterat detta vid undertecknande av upplåtelseavtalet.

På byggherrens hemsida finns en bild med felaktig beskrivning, alla andra bilder har korrekt beskrivning. Av den ritning som finns på byggherrens hemsida framgår tydligt att fönstret slutar vid en höjd om 270 cm och det framgår tydligt att fönstren inte går ända upp till taket. NN-YY förutsätts ha tagit del av ritningen och har enkelt kunnat ta del av samtligt underlag på byggherrens hemsida och borde då insett eller i vart fall misstänkt, med tanke på att samtligt underlag är korrekt förutom den bild de refererar till, att den aktuella bilden inte avsåg radhusen.

Fönsterpartiet i NN-YY:s hus är lika högt som på den bild de hänvisar till, skillnaden är att takhöjden i NN-YY:s hus är högre än på referensbilden. De har därmed ett lika högt fönster med samma ljusinsläpp som de förväntat sig innan köpet. Det finns också ett ytterligare fönster över altandörren som inte finns med på den bild NN-YY hänvisar till, vilket innebär ytterligare ljusinsläpp. Det kan över huvud taget inte anses föreligga en skada för köparna.

¹ Citatet har ändrats något för att överensstämma med nämndens redigering.

NN-YY skriver även i anmälan att ”när de påpekade detta och frågade [Mäklaren] fick de svaret att han inte själv hade fått reda på detta förrän sommaren 2020. De fick inte ta del av informationen. När de påtalade även detta hävdade [Mäklaren] att han inte förstod att det skulle vara ett problem”.² Detta påstående är inte korrekt. Det han menade, vilket han har förklarat för NN-YY, var att det vid den första träffen under sommaren (som skedde efter upplåtelseavtal) var det ett annat par som frågade om fönstersättningen. NN-YY närvarade inte vid denna första träff. Det andra paret frågade om fönstren och visade den bild med felaktig bildtext som byggherren haft på hemsidan. Detta var första gången han noterade att bildtexten var felaktig. De konstaterade bara att bildtexten inte stämde och att takhöjden i radhusen var högre varför fönstret inte gick hela vägen upp i tak. Det andra paret visade inget missnöje och det var inga andra förvärvare (av totalt 22 stycken) som fått uppfattningen att fönstersättningen skulle se ut som på den aktuella bilden. Han utgick därför från att det endast var paret som frågade som hade fått uppfattningen att fönster i vardagsrummet skulle se ut exakt som på bilden. Det var det han menade med att han inte visste att detta var ett problem, dvs. att någon av kunderna skulle haft uppfattningen att fönstren gick hela vägen upp i taket, eftersom det tydligt framgick av ritning och andra bilder på radhusen hur de var utformade.

Alla radhus uppläts till ett fast pris. Priserna låg mellan 2 465 000 – 2 565 000 kr. Prisvariationen berodde främst på om det var ett gavelhus eller inte, samt att det i en radhuslänga var färre hus, vilka hade ett högre pris. Efter att alla hus var upplåtna fanns fortfarande flera spekulanter kvar på den lista där man kunde anmäla intresse. NN-YY förvärvade sitt radhus för 2 465 000 kr, vilket tolv andra likadana hus också uppläts för. NN-YY förvärvade sitt hus till marknadsvärdet och det fanns ytterligare spekulanter kvar på listan som hade visat intresse att köpa ett likadant hus. Det förnekas att NN-YY lidit någon skada.

NN-YY har i huvudsak tillagt följande:

Mäklaren använde sig av objektsbeskrivningen i försäljningen. Där framgår i text att radhuset har stora fönster och högt i tak (se objektsbeskrivning i tidigare anmälan). Han använde även en bild på fönsterpartiet i annonseringen.

Hur ska de som köpare kunna förstå att texten i objektsbeskrivningen inte avser bilden i annonseringen? Hur ska de som köpare utifrån detta förstå att bilden i annonseringen är felaktig? När Mäklaren själv sa att bilden var korrekt?

² Citatet har ändrats något för att överensstämma med nämndens redigering.

Mäklaren sa att fönsterpartiet nådde taket, med aktuell bild som referens. De var två personer närvarande och de har inte problem med hörseln.

De frågade Mäklaren om fönstren var så höga som på bilden och fick svaret ja. De ställde frågan specifikt då fönsterpartiet var en avgörande faktor till att de köpte bostaden.

Mäklaren menar att de förutsattes ha tagit del av ritningar som fanns på byggherrens hemsida och att de då borde misstänkt att bilden på fönsterpartiet var felaktig. De har inte fått information om dessa ritningar som skiljer sig från bilden. Det kan inte vara så att de som köpare ska misstänka att mäklaren ämnar felaktig information och att de måste söka ny information för att få fram sanningen. De litade på Mäklaren.

Angående undersökningsplikten: de kunde inte undersöka fönsterpartiet eftersom det inte varit byggt när avtalet undertecknades. De kunde alltså endast utgå från den information Mäklaren gav dem.

Angående säljarens upplysningsplikt: som köpare hade de rätt att bli underrättade om att bilden på fönsterpartiet inte stämde med verkligheten. De hade rätt att få information om vilka ritningar och underlag som fanns och vilka som var korrekta och inte. Detta fick de inte.

Mäklaren svarade dem i ett mejl att han inte kände till problemet förrän han var på plats i somras. Det är oacceptabelt eftersom det innebär att de undanhållits väsentlig och avgörande information. Mejllet hade följande lydelse: *"Hej. Jag visste inte detta förrän vi på plats tittade i somras. Jag har annonserat de bilder och uppgifter som [Byggherren] gett mig. Prata med U.Ö. gällande detta"*. Det handlar alltså inte om att Mäklaren inte förstod att de inte förstod fönsterpartiets utseende, vilket han nu i efterhand försöker vrida det till. Det handlar om att Mäklaren först då själv såg att fönstren inte nådde taket. Precis som Mäklaren skriver i mejlet.

Mäklaren anser att det inte kan innebära en ekonomisk skada för dem att fönsterpartiet inte blev som utlovat. De bestrider detta. Enligt flera utomstående mäklare anses denna avsevärda skillnad på fönsterpartiet åkomma en ekonomisk skada på cirka 250 000 kr vid en försäljning. Bostaden ligger ute för försäljning i skrivande stund och de har köpt en ny bostad med fönster som faktiskt når taket. De ville inte flytta in när radhuset stod färdigbyggt eftersom fönsterpartiet inte överensstämde med vad de blivit lovade. De har tydligt klargjort för mäklaren att de är missnöjda över köpet och att de känner sig vilseledda och lurade. De var

tydliga med att de ville hitta en lösning på problemet. Ändå fick de inte valet att häva köpet. De fick heller inte hjälp att åtgärda felet.

UTREDNINGEN

Nämnden har tagit del av diverse handlingar, bland annat bilder på fönsterna i marknadsföringen och fönsternas verkliga utformning.

[Bilder, ej med i det anonymiserade beslutet.]

NÄMNDENS BEDÖMNING

Allmänt om skadestånd

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

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

Det är normalt 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.

Bedömningen i detta fall

Nämnden har kommit fram till att NN-YY inte har rätt till ersättning. Skälen till det är följande.

Mäklaren har oemotsagd uppgett att fönsterna är lika höga – 270 cm – på bilden som i verkligheten och att det är takhöjden som skiljer sig åt; takhöjden är högre i verkligheten än på bilden. Ljusinsläppet är med andra ord detsamma och det som skiljer är det visuella intrycket.

Som angetts är det NN-YY som måste kunna bevisa att de lidit en ekonomisk skada. Med ekonomisk skada i detta sammanhang menas att bostadens marknadsvärde ska vara lägre än vad det hade varit med de fönster som NN-YY förväntade sig att få. Det har NN-YY inte bevisat. Deras krav ska därför avslås.

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.