

Anmälare

NN och YY

Motpart

Mäklaren

Vad saken gäller

Nedsättning av provision

BESLUT

NN och YY har inte rätt till ersättning.

YRKANDE M.M.

NN och YY har begärt att Mäklaren ska betala 33 250 kr.

Mäklaren har motsatt sig att betala.

BAKGRUND

Mäklaren har förmedlat bostadsrätten till NN och YY:s lägenhet i Stockholm.

Enligt NN och YY åsidosatte Mäklaren sina skyldigheter mot dem i olika avseenden. De har därför begärt att provisionen ska sättas ned.

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 och YY

Mäklaren har åsidosatt sina skyldigheter mot dem på följande sätt.

- Hon efterfrågade frågelistan fast de redan hade gett den till henne.
- Hon frågade om hon kunde gå ner i källaren vid visning fast de hade sagt att det var olämpligt eftersom det utfördes en relining.
- Hon satte inte upp skyltar eller annan reklam vid deras hus innan visningarna. De påpekade detta och fick svaret att mäklarfirmen hade fått klagomål om nedskräpning. Inget som de hade blivit informerade om innan.
- Hon skrev fel lägenhetsnummer på kontraktet. Det är fortfarande inte åtgärdat hos Förvaltningsbolaget.
- Hon intog ingen rådgivande roll vid det första och enda budet. Istället för att påpeka att det finns risk att spekulanten drog tillbaka budet, skulle hon ha kommit med mer taktiska råd hur man kan gå tillväga i en sådan situation.
- Hon intog ingen rådgivande roll när det inte dök upp några spekulanter på den sista måndagsvisningen. I den situationen skulle hon ha erbjudit dem fler visningar och inte varit passiv.
- Vid deras första möte framkom det inte hur det går till med prissättningen vid en försäljning av en lägenhet. De fick en värdering, men blev inte informerade om vad som gäller för utgångspris och förväntat slutpris. Utgångspris och förväntat slutpris diskuterades inte alls och de trodde att man använder värderingen som utgångspris. I uppdragsavtalet står det utgångspris "enl. ök." Det har de uppfattat som 3,5 miljoner kr, dvs. värderingspriset. De hade inte ens kommit överens om att det skulle stå "Enl. ök." i uppdragsavtalet. Allt om priset på en lägenhet har de lärt sig i efterhand. Mäklaren missade att vara tydlig och transparent om vad som gäller

angående priset vid en försäljning. De var okunniga om att det handlar om utgångspris, värderingspris och förväntat slutpris.

De tycker att det är för många misstag som har påverkat deras försäljning, vilket gör att det inte är ett godkänt arbete.

Mäklaren

- Frågeformuläret hade säljarna lagt tillsammans med nycklarna i ett kuvert och hon trodde det enbart var nycklarna som låg där. Ett mänskligt misstag.
- Frågan om att gå ner i källaren kanske inte var lämplig, men samtidigt vill man ge spekulanter möjlighet att titta om de önskar det, oavsett hur det ser ut.
- Hennes företag har slutat med att sätta upp skyltar. Det finns en överenskommelse om detta mellan mäklarföretagen av miljö- och nedskräpningsskäl.
- Att ange fel lägenhetsnummer ska givetvis inte ske, men tyvärr skedde det. Det löstes dock via tilläggsavtal. Förvaltaren blev kontaktad angående ändring av lägenhetsnummer i god tid innan tillträdet.

Övriga tre punkter hänger lite ihop gällande prissättningar, antalet spekulanter och bud. Vid första mötet gjorde hon en värdering. Det var då aktuellt att lägga ut bostadsrätten som [koncept för kommande försäljning utan pris], varför det vid den tidpunkten var svårt att prata om ett möjligt utgångspris. När det sedan blev aktuellt att lägga ut bostadsrätten föreslog hon ett utgångspris. Här valde NN och YY uppdragsgivarna att inte gå på hennes rekommendation utan bestämde sig för ett betydligt högre utgångspris. Utgångspriset sattes till 3 500 000 kr, vilket var det NN och YY ville ha för att sälja bostaden. Efter två visningar kom totalt fyra spekulanter. En lade bud om 3 500 000 kr, vilket NN och YY accepterade och bostaden såldes.

Att acceptera ett bud och gå till affär på den nivån som både värdering och önskemål låg på, såg hon som helt naturligt. Att däremot kräva arvodet tillbaka för petitesser ser hon som ytterst onaturligt. Inga klagomål framkom under hela processen utan landade hos henne ett bra tag efter försäljningen och har troligen att göra med att grannen sålde en likande bostad via konkurrent för cirka 200 000 kr mer.

Som helhet ser hon inte att några felaktigheter har begåtts.

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.

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.

Bedömningen i detta fall

NN och YY har inte bevisat att Mäklaren åsidosatte sina skyldigheter mot dem på ett sätt som kan medföra nedsättning av provisionen. 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.