

**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 16 400 kr.

Mäklaren har motsatt sig att betala.

**BAKGRUND**

Den 15 november 2019 sålde NN och YY ("makarna NN") en bostadsrättslägenhet i Mellanstaden för 2 185 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

Enligt det skriftliga uppdragsavtalet skulle provision utgå med 38 000 kr plus åtta procent på den del av köpeskillingen som översteg 1 795 000 kr. Provisionen kom således att uppgå till 69 200 kr.

Enligt makarna NN ska provision endast utgå med 38 000 kr plus åtta procent på den del av köpeskillingen som översteg 2 000 000 kr, det vill säga 52 800 kr. De har därför begärt att provisionen ska nedsättas med 16 400 kr (69 200 – 52 800).

Nämnden kommer först att återge det som parterna har anfört. Under rubriken "Nämndens bedömning" kommer nämnden att förklara varför den anser att makarna NN inte har rätt till nedsättning.

Nämnden anmärker att makarna NN:s inlagor är skrivna på engelska.

## VAD PARTERNA HAR ANFÖRT

### Makarna NN

The recommended selling price and the commission structure was not what they had expected after they had talked with the real estate broker on setting a target of 2 000 000 kr, and thereafter the percentage of the end sale price minus the target price. This commission discussion was verbal and not documented in their correspondences. This discussion was conducted at their place in the evening where NN had to leave, after having made her intentions clear, to take care of their young kids for bedtime. Before NN left the conversation, she expressed her preference to either have a fixed commission fee as they had had with their previous agent in their previous property, or to have a target which, upon reaching, the broker would draw a percentage of the commission. The selling price of 2 000 000 kr was a possibility they knew their property would get based on the renovation and renewal of white goods in the apartment and they thought it was fair then if the broker's extra effort in helping to reach it beyond that target price of 2 000 000 kr, that should be rewarded. The broker also talked about the setting of the selling price and that his strategy was to set it low to attract enough crowd to draw to the viewing for a better chance to reach the targeted price.

It was a period of stress and an urgency to move things along and they were also in the discussion with two other estate agencies during that period. After weighing the pros and cons and based on their verbal discussion and that the broker's firm was a reputable company, they went for the broker's service.

They were not delivered a printed copy of the contract to sign but was asked to print it, sign it and deliver it back to the broker's firm. YY printed out the document and since the signature page was on the second page, NN was not aware that by agreeing to the low selling price, that was also the way in which the commission

was calculated, which was only visible on the first page. At that point NN felt it was quite unprofessional, but since there was much stress and the broker mentioned that he needed the contract and that he would then be able to set in motion the photography and preparing the brochure information. Not much else was said about it.

As there seemed to be a good understanding and trust and also during the selling process, they worked together to decide on the course of action for a good price for the apartment that they eventually did achieve. However the surprise really came after the sale and signing of the paper when it was brought to NN's attention that the agreement was not at all close to what they had discussed. NN would not have agreed to setting the lowest selling price if she had been aware that the commission was based on the difference between the eventual selling price and the proposed selling price. The impression that was being told to NN was to set the price lower so more viewers would come to the viewing. There was at no point deliberate effort or clarity being made by the broker that this was also being used as a calculation of commission.

For this to have been only brought to NN's attention after the sales was done was really a nasty surprise and unpleasant experience. It did not help that they subsequently spoke to the broker about it.

NN would have expect the commission calculation to be:

$38\,000\text{ kr} + 8\% \text{ of } (\text{end price} - 2\,000\,000\text{ kr}) = 52\,800\text{ kr}.$

Instead the contract was written as:

$38\,000\text{ kr} + 8\% \text{ of } (\text{end price} - 1\,795\,000\text{ kr}) = 69\,200\text{ kr}.$

Their apartment final selling price was 2 185 000 kr. The "overcharge" is 16 400 kr.

### **Mäklaren**

För att förtydliga förmedlingsuppdragets innebörd gulmarkerade han såväl utgångspriset som förmedlingsprovisionen i samband med att förmedlingsuppdraget mejlades ut till makarna NN.

Makarna NN hade gott om tid att noggrant läsa igenom samt översätta avtalet. Dessutom är YY av svensk nationalitet.

Utgångspriset var inte lågt satt, tvärtom. Det var vid den aktuella tidpunkten det högsta utgångspriset som använts. Dessutom blev slutpriset den än idag det högsta uppnådda i föreningen för snarlika bostäder.

Till historien hör att makarna NN köpte lägenheten via samma mäklarbyrå 1,5 år tidigare för 1 450 000 kr (utgångspris 1 395 000 kr). Därefter gjordes lägenheten om från en 2:a till en 4:a och vissa ytskikt samt vitvaror byttes.

Anlitar man en mäklare förutsätter han att man läser igenom dem avtalen man ingår. Särskilt de paragrafer som är av vikt för en.

Avtal ska hållas. Han motsätter sig att betala det begärda beloppet.

### **Makarna NN har tillagt följande:**

They understand the broker is stating the responsibility to read through the contract to be on the house owners and if they hire an agent they should trust him.

In their case they did trust him, enough to believe the trust was not misplaced and the contract was drawn up properly and he will point out in his due diligence to the customers, especially when one is not native Swedish.

They find it horrible to be pointed out that one half of the owner is Swedish and therefore both should be expected to know the contract inside out, even if they are both not working in the real estate industry. It is terrible customer service to state this out in his defence of this case that he chose not to be customer oriented and that he doesn't care if one of the owner is not native Swedish speaking and therefore the onus is not on him in this case to explain thoroughly. So his use of "trust" is very ironic.

The trust is misplaced and abused. They trusted their verbal conversation would be translated into written agreement and they were taken along with the "fast ride" in the process and did a lot of self-service. Due to the broker's processes they had to take initiative to follow up with the preparation process, including the drawing of the house plan and waiting for a change of photographer. If the broker feels the Swedish half of the selling is what he is only responsible for then the rationale should extend to receiving only half of the commission?

### **UTREDNINGEN**

Nämnden har tagit del av diverse handlingar, bland annat köpekontraktet, uppdragsavtalet och ett mejl från Mäklaren till YY.

Till mejlet fanns ett uppdragsavtal för signering bifogat och i mejlet skrev Mäklaren bland annat följande.

”Är ni OK med utgångspriset 1 795 000 kr?”

## NÄMNDENS BEDÖMNING

### *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 vanlig arvoderingsmodell är en s.k. provisionstrappa, det vill säga att provisionsatsen ökar över en viss brytpunkt. En sådan kan både ha för- och nackdelar. En nackdel är att en provisionstrappa kan leda till en orimligt 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 provisionstrappor helt förbjudna, se § 7-2 (1) loven om eiendomsmedling.

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.

### *Bedömningen i detta fall*

I uppdragsavtalet angavs klart och tydligt att provisionen uppgick till 38 000 kr plus åtta procent på den del av köpeskillingen som översteg 1 795 000 kr.

Makarna NN har inte ens påstått, och än mindre bevisat, att Mäklaren skulle ha vilselett dem om det bedömda marknadsvärdet.

Inte heller har makarna NN bevisat att de svävade i villfarelsen att provisionstrappan skulle börja vid utgångspriset. Nämnden tillägger att makarna NN, såvitt nämnden uppfattat, endast gjort gällande att NN svävade i denna villfarelse, alltså inte YY. Nedsättning av provision hade krävt dels att både NN och YY svävade i villfarelse, dels att Mäklaren insåg eller borde ha insett detta. Inte heller det sistnämnda har makarna NN bevisat.

Vid denna bedömning ska makarna NN:s krav avslås.

---

På nämndens vägnar:

---

Magnus Melin

#### INFORMATION

I beslutet har deltagit: jur kand Magnus Melin, ordf, Eric Bodin, Villaägarnas Riksförbund, Ismahan Ayranci, Konsumentvägledarnas förening, Lars-Erik Nykvist, fastighetsmäklare, och Ann-Christine Enqvist, fastighetsmäklare. 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.