

**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 55 000 kr.

Mäklaren har medgett att betala 10 000 kr. I övrigt har hon motsatt sig kravet.

**BAKGRUND**

Mäklaren har på uppdrag av NN och YY förmedlat en fastighet i Stockholm. NN och YY anser att Mäklaren åsidosatte 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 NN-YY inte har rätt till större nedsättning än vad Mäklaren har medgett att betala.

**VAD PARTERNA HAR ANFÖRT****NN-YY**

NN-YY har i huvudsak anfört följande.

De påbörjade sin kontakt med Mäklaren redan 2018 och skrev ett förmedlingsuppdrag. De fick aldrig någon kopia på kontraktet och tänkte inte mer på det när de sedan valde att inte sälja huset. Detta uppdrag blev sedan vilande och inte förrän våren 2021 blev det aktuellt att sälja huset.

Redan i april inför och vid ett personligt möte bad de om ett förmedlingsuppdrag som var aktuellt och uppdaterat, men Mäklaren hänvisade till det de skrivit 2018. När de påpekade att det som stod där inte var rimligt i relation till bostadsmarknadens utveckling från 2018 till idag, skrattade Mäklaren bort det och sa att de ändrar väl bara utgångspriset och datum. Det kanske var ett skämt från hennes sida, men de försökte efter det vid flertal tillfällen få ett nytt avtal skrivet och tillgång till det som skrevs 2018 för att åtminstone få en förståelse av vad Mäklaren hänvisade till. Men både uppdatering och kopia på förmedlingsuppdraget uteblev.

Vid mötet i april informerade de även Mäklaren om att de skulle färdigställa/renovera huset för att få ut så mycket som möjligt för det, då de redan köpt nytt. Då de sett hur bostadsmarknaden skenat iväg frågade de Mäklaren om hon räknade med att deras hus också skulle öka så mycket vid en budgivning och att man skulle anpassa utgångspriset till det. Men de fick till svar att deras hus inte skulle öka så mycket, det skulle de inte vänta sig.

Huset skulle så snabbt som möjligt läggas ut som "kommande" på Mäklarens hemsida. De hade kommit överens om att Mäklaren skulle ta de första exteriöra fotona och en glimt av kök/sovrums/badrum innan de tog ut fotografen för att fota hela huset. Det slutade med att de som säljare själva fick ta merparten av fotona. De hon själv tagit var för slarvigt tagna och av dålig kvalitet, så hon bad dem att ta om dem.

Inom ett dygn från att annonsen publicerades på Mäklarens hemsida som Kommande fick de förfrågan om en förhandsvisning. De tackade nej då spekulantens budget låg under vad de kunde tänka sig släppa huset för, vilket Mäklaren var medveten om. De förklarade än en gång att de ville göra klart huset för att öka chanserna till ett högt försäljningspris.

De bestämde tid för visning när de började bli klara med all renovering och en eventuell förhandsvisning för dem som redan anmält intresse. När de väl skulle publicera huset på Hemnet så var plötsligt den eventuella förhandsvisningen fyra dagar efter publicering en ordinarie visning. Huset lades heller inte ut som till salu, utan det var de själva som nästkommande dag påpekade att det låg fel. Då med tre dagar kvar till visning.

Två dagar innan visning hade de fortfarande inte skrivit ett uppdaterat förmedlingsavtal som de önskat och påtalat, de hade inte heller fått se det befintliga avtalet från 2018 som de bett om och de fick inte tag i Mäklaren när de ringde. De kontaktade ZZ, hennes chef, och bad om råd. Då hörde Mäklaren av sig och de pratade igenom deras känsla av missnöje. Dock lade hon skuld på dem som kontaktat hennes chef och inte vänt sig direkt till henne, hon hade ju faktiskt svarat via sms att hon var upptagen. Då hade de alltså bett om ett nytt avtal i över en månads tid och mestadels bemötts av total tystnad och utebliven eller väldigt sen återkoppling för att få veta vad nästa steg i processen skulle bli.

Det de sedan fick via mejl var ett uppdaterat avtal gällande datum och utgångspris. De villkor som stod i avtalet från 2018 kunde de inte gå med på sett till dagens bostadsmarknad. Skulle deras hus öka massor vid en budgivning skulle Mäklaren enligt det avtalet göra en riktig storvinst. De kan aldrig bevisa det, men deras känsla var att det fanns en dold agenda bakom utformandet av avtalet, den utdragna processen och förväntat slutpris samt eventuell bonus. Mäklaren hävdade ett flertal tillfällen att deras hus inte skulle gå upp så mycket i en budgivning som de vet att andra hus i samma område gjort. Mäklarens förhoppning var att de skulle få ut runt sex miljoner för huset. Trots det ville hon i förslaget ha tio procent på all budgivning över utgångspriset på 5 490 000 kr. När de avböjde det, fick de ett avtal utformat att de skulle betala ett fast arvode på 75 000 kr samt tio procent bonus på budgivning över utgångspriset med ett tak på 130 000 kr. De ifrågasatte då om 130 000 kr (alltså tio procent på varje 100 000 kr buden ökar med blir då totalt en ökning i bud på 1,3 miljoner) skulle vara utöver de 75 000 kr de skulle betala i fast arvode, alltså en bonus på upp till 6,8 miljoner i försäljningspris. Trots att kontraktet är utformat på det sättet var det inte enligt Mäklaren så hon menade utan totalt 130 000 kr inklusive det fasta arvodet var vad de skulle betala om det blev budgivning, allt över det som huset ökar gjorde de själva enbart vinst på. Alltså är hennes tak av bonus ett försäljningspris på 6 040 000 kr. Därefter spelar det ekonomiskt ingen större roll för henne om huset ökar mer.

Här kände de att de ville byta mäklare. De ville inte ens skriva på ett avtal med tanke på hur de kände. De hade dock ett hus publicerat på Hemnet och ute på marknaden som skulle visas. Vad hade de för val att avbryta nu? De skulle "bränna" huset på marknaden och tappa intresse om de helt plötsligt tog bort det och publicerade det på nytt inom kort med en ny mäklare.

De valde till slut att skriva på avtalet där det stod arvode samt bonus då de fått förklarat muntligt vad som gällde och i den situationen de befann sig i såg de ingen annan utväg än att skriva på. Det är dagen före det som de uppfattade som förhandsvisning som avtalet skrevs på av dem, men det var daterat två dagar tidigare av Mäklaren, då de inte ens hade mottagit ett förslag de var överens om eller fått kontakt med henne.

Huset visades vid två tillfällen, dagarna efter varandra och en budgivning kom i gång med två intressenter. De hade en avstämning där de uttryckte sitt missnöje över vädret vid visning och frågade om de inte borde ha en till visning kommande helg då intresset inte var så stort och folk uteblev från visningarna. Samt att huset bara hade hunnit ligga ute ett par dagar till salu. Svaret blev att det inte var just mot pågående budgivare att ha fler visningar. En ny visning verkade inte vara aktuellt, trots att Mäklaren själv tidigare hade föreslagit att de kanske skulle behöva ha fler visningar då huset lades ut till försäljning på Hemnet och digitala kampanjen startade fyra dagar innan visning, samt att de uttryckligen tidigare hade förklarat att de ville ha så bra pris som möjligt för huset.

Budgivningen pågick och ena parten var avvaktande en längre tid. De fick sms från Mäklaren att de snart skulle avsluta affären och att hennes målbild var att skriva kontrakt under kvällen. Nu hade budgivningen gått över det tak de satte för bonus i avtalet. De försökte ringa upp Mäklaren men fick inget svar. De skickade då sms där de skrev att de hade väldigt svårt att kunna skriva under kvällen och att de ville vänta in alla eventuella intressenter som ännu inte bestämt sig samt skriva dagen därpå som tidigast. De hade då även fått veta att det fanns eventuellt intresse av huset från annat håll, vilket de meddelade Mäklaren.

Det kom in två nya bud under eftermiddagen. Efter sista budet pratade de med Mäklaren som berättade att budgivningen var över. Hon skulle ringa och informera spekulanterna att de vunnit budgivningen. De sa att de ville avvakta med att skriva kontrakt till dagen därpå. De bad Mäklaren kolla om spekulanterna kunde skriva dagen därpå samt framföra deras tilltänkta datum för tillträde. När de hördes igen hade Mäklaren bjudit in vinnarna att skriva kontrakt samma kväll

kl. 19. Trots att de från början inte kunde och ville avvakta kände de sig nu presade att lösa så de kunde komma dit.

De lämnade kontoret med känslan av att kontraktsskrivningen blev forcerad och nästan framtvungad. Att deras önskemål om tillträde inte heller lyssnades in alls (för att köparen var bortrest då) utan Mäklaren hade skrivit in datum i kontraktet till köparnas fördel. Enligt Mäklaren spelade det ingen roll vilket datum som stod i kontraktet för sådant gick alltid att ändra senare. Hade de vetat att så inte var fallet där och då, hade de inte skrivit under kontraktet. Tyvärr blev det inte så lätt att ändra senare utan det blev en långdragen process mellan dem och köparna. Där har Mäklaren framställt dem som omöjliga att ha att göra med, helt oflexibla och inte villiga alls att vara tillmötesgående samt helt oförstående kring att det är två parter i en bostadsaffär. Detta ledde till att köparna fick en felaktig bild av dem och det skapade en aggression/misstro som inte hade behövt finnas. När väl datum för tillträdet blev satt och genomfört, valde Mäklaren att inte närvara utan gav uppdraget till sin kollega. Under tillträdet fick de även själva be om ett tilläggskontrakt på ändrat datum för tillträde samt att de under överlåtelsen läste igenom journalen över hela förmedlingsuppdraget, som hade felaktiga dateringar enligt deras samtals- och sms-dokumentation. De valde att inte skriva under journalen och än idag har de inte skrivit under eller fått en ny kopia.

När de väl fick träffa köparna och inte bara ha kontakt via Mäklaren, uppdagades det att de hade väldigt olika syn på hur allt efter kontraktsskrivningen gått till. Både de och köparna anser att Mäklaren har vänt dem mot varandra. Mäklaren har sagt till dem att köparna var opålitliga och tvungna att bindas upp på ett kontrakt så fort som möjligt för att de tidigare tappat intresse kring ett annat objekt från en dag till en annan. Det visade sig inte heller vara sant då köparna och säljarna av det andra objektet har gett en helt annan bild. Även i den affären var det Mäklarens agerande som legat bakom. Det visade sig alltså finnas fler kunder som upplevt Mäklaren på samma sätt som de.

### **Mäklaren**

Mäklaren har i huvudsak anfört följande.

Hon respekterar NN-YY:s upplevelse av deras kommunikation. För att nyansera bilden vill hon lämna följande kommentarer till anmälan.

Det stämmer att de flera år tidigare undertecknade ett förmedlingsuppdrag och precis som NN-YY skriver var det i det här marknadsläget ett helt orimligt uppbygg, både vad det gäller utgångspris och arvode. Det är möjligt att det var ett

dåligt sätt att skoja från hennes sida när hon sa att det bara var att ändra utgångspris och datum. Självklart skulle de även justera arvodet och i deras samtal förstod hon att NN-YY var väldigt oroliga för att arvodet skulle dra i väg till orimliga nivåer. De var muntligen överens om att det skulle komma att kosta en bit över 100 000 kr och de bollade flera olika upplägg mellan sig under en lång tid. Då NN-YY ganska hastigt hittade och köpte sitt drömhus, låg mycket av deras fokus på att hinna planera och genomföra det de ville åtgärda på huset innan visning och hennes fokus låg på att förbereda presentationer, bilder, information, kampanjer m.m. De ville så snabbt som möjligt dra fördel av hennes arbetssätt med Kommande för att maximera tiden av exponering mot marknaden och hitta bästa möjliga köpare.

De lade upp en tajt tidsplan då NN-YY:s ambition var att maximera priset. Det skulle uppnås dels genom att det skulle åtgärda vissa saker i huset innan visning, dels genom att de skulle dra nytta av den galopperande marknaden. På önskemål åkte hon även vid ett par tillfällen ut till säljarna för avstämning och för att bistå med goda råd om vad hon trodde skulle vara klokast att åtgärda och vad som kanske inte skulle prioriteras.

Angående de första bilderna som skulle tas, innan ordinarie fotograf skulle komma, åkte hon till huset på utsatt dag och tid, men ingen fanns på plats. Efter att ha tagit en del exteriörbilder och väntat så utgick hon från att de missförstått varandra eller att NN-YY plötsligt fått förhinder utan att kunna kommunicera, så hon satte sig i bilen för att åka därifrån till nästa möte. Hon har som vanligt pågående mobilsamtal mest hela tiden. När hon fick en samtalsfri lucka skickade hon ett sms om att de kanske hade missförstått varandra. Hon fick då veta att NN-YY gömt en nyckel under en utemöbel. Det hade varit bra information att ha fått lite tidigare. Det ledde till att hon avsatte tid för att fotografera vid ett nytt tillfälle samt att NN-YY kompletterade med vissa bilder. Hon vill påpeka att hon inte tycker det handlar om att visa vem som har rätt eller fel här, men det nanserar bilden av hur det har varit under deras resa.

För att ge NN-YY ett lugn kring frågan om arvodet föreslog hon ett fast grundarvode samt en stege i kombination med ett tak på hela arvodet. Detta missuppfattades på så sätt att NN-YY trodde det handlade om dels ett fast grundarvode, dels en stege och att taket för arvodet endast avsåg stegen. Så var inte fallet då arvodet då hade kunnat springa i väg på ett orimligt sätt.

NN-YY fick en egen kopia av avtalet som undertecknats flera år tidigare, vilket hon utgick från att de hade kvar och kunde läsa i under tiden de diskuterade om

det nya upplägget för arvodet. Det var först långt senare som hon förstod att de faktiskt inte hade sin kopia kvar, varpå hon mejlade över en kopia på sitt exemplar.

När det gäller diskussionen om utgångspris och eventuell budgivning så kan man dels konstatera att utgångspriset höjdes avsevärt, från de cirka 3,8 miljoner de diskuterade flera år tidigare till att nu gå ut på cirka 5,5 miljoner. Deras prisambition var att åtminstone nå en bit över sex miljoner, vilket de också gjorde. Hon minns att hon fick frågan om det kunde komma att gå upp till ett försäljningspris på sju miljoner. Hennes svar på det var att sju miljoner var en prisnivå som hon inte trodde de skulle förvänta sig. Hon vill även minnas att en av säljarna höll med henne om att detta nog var ett osannolikt slutpris.

När det kommer ett förhandsbud eller förslag till en säljare är det, oavsett nivå, hennes uppdrag att framföra det till säljaren.

Huset marknadsfördes, enligt mäklarfirmans arbets sätt Kommande, på hennes hemsida under cirka en månads tid innan det visades. Intresset var väldigt stort och de valde i samråd att genomföra visning lite tidigare än de först tänkt. Detta på grund av de starka önskemål som kom från kunderna. Hennes råd till NN-YY var att ta tillvara intresset för huset som nu var "superhett". Ibland finns det extremt motiverade kunder som är beredda att betala bra för att få det de vill ha. Så var fallet här, vilket hon försökte förmedla till NN-YY.

Hon hade gärna haft fler visningar av huset, men inga nya spekulanter anmälde intresse. Ingen av kunderna bad om ytterligare visningar och inte heller den bekanta eller kollega som NN-YY nämnde valde att höra av sig. De flesta spekulanter som kom till visningen valde att leta vidare, men två starka spekulanter gick in i budgivning med ett fint resultat och ett sista bud på 6 350 000 kr.

Hon skuldbelägger inte någon för vad som skedde under deras samarbete. NN-YY sökte henne t.ex. just då hon befann sig på ett annat kundbesök. Hon bad därför att få ringa upp lite senare. Hon tror inte någon av hennes kunder hade uppskattat om hon avbröt ett pågående möte för att tala med en annan person i telefon. Det hon sakligt framförde var att det inte gör någon skillnad om man väljer att ringa hennes chef eller någon annan kollega i en sådan situation.

Att höra av sig med en uppdatering om hur budgivningen utvecklar sig är också en naturlig del av processen. Märker man, som i det här fallet, att det börjar stanna av är det rimligt att säljaren får en indikation om detta och kan börja förbereda sig på nästa steg. I det här fallen hörde inga ytterligare spekulanter av sig

om huset efter genomförda visningar. De två kunder som var fortsatt intresserade av huset tog efter överväganden budgivningen hela vägen till 6 350 000 kr.

NN-YY var fundersamma över om de skulle tacka ja till budet, vilket de talade en hel del om. Det har absolut hänt att budgivare "ångrat sig" och inte längre avser att fullfölja köpet om det drar ut på tiden med att skriva kontrakt. För att ge NN-YY en bild av vikten att knyta ihop affären berättade hon om en annan affär, där köparen i den aktuella affären var med som budgivare. Vinnande budgivare i den affären upphörde helt enkelt att höra av sig, och då hon sökte budgivare nr 2 så var de inte intresserade längre. Det här är en situation som hon inte ville att NN-YY skulle riskera att hamna i. Det handlar inte om skitsnack utan om att belysa hur skör processen faktiskt är innan man skrivit under avtalen. Hon skulle aldrig beskriva en kund som opålitlig, det är något som NN-YY själv tolkat in i samtalet, som mycket annat.

Hon föreslog alternativa lösningar för kontraktets undertecknande då NN-YY hade små barn som det inte passade att ta med till en kontraktsskrivning sent på kvällen och med kort varsel. NN-YY valde dock att komma. NN-YY hade önskemål om ett visst datum för tillträde, men det visade sig att köparen var bortrest just då. På grund av detta föreslog hon att de skulle sträcka ut tillträdesdatumet något för att senare återkomma till detta och hitta en gemensam lösning som fungerade för båda parter.

Vid tillträdet valde hon inte att lämna över detta till en kollega. Tillträdet skedde just under min pågående semester, vilket händer hela tiden under sommaren och ibland även vid andra tillfällen på året.

Det är väldigt tråkigt att NN-YY upplever att hon vände parterna mot varandra. Hon har självklart ingen anledning att agera så. I samtalen om tillträdesdagen var det helt enkelt svårt att hitta en lösning som båda parter kunde acceptera och det blev till slut en kompromiss för bägge parter.

När det gäller noteringar i journalen kan hon som exempel nämna förmedlingsuppdragets datering. Det drogs ut av mig en specifik dag med förtryckt datumangivelse och skrevs under av NN-YY en annan dag, utan att de valde att ändra datumet. När hon fick avtalet i retur kunde hon inte utläsa annat än att även NN-YY skulle underteckna avtalet samma dag och lade naturligtvis in det förtryckta datumet i journalen. Skriver man under ett avtal utan att justera ett förtryckt datum är det svårt för någon annan att veta vilken dag det faktiskt var. När det gäller datum för godkännande av presentationen eller objektsbeskrivningen så innebär det inte nödvändigtvis att presentationen är komplett, vilket

den inte var i detta fall, precis som NN-YY påpekar. Det de var överens om var att den skulle ut på hennes hemsida så fort som möjligt med första bildmaterial, basinformation och info om en kommande försäljning. Från en första publicering kompletteras och justeras informationen ofta flera gånger innan den är helt komplett och korrekt. Det är helt normalt förfarande i hennes processer. Säljaren kan ta del av detta via länk som hon skickar ut eller löpande på hennes hemsida om den redan publicerats där.

Det går naturligtvis att gå in på massa små detaljer i denna process, men hon vet inte om det leder framåt. Det hon nämner här är ändå exempel på händelser som beskriver den svåra kommunikation de haft genom affären, vilket känns tråkigt även för henne. Det har inte varit lätt helt enkelt och det har uppstått en del onödiga missförstånd. Hon förstår att man ofta upplever att man inte sitter i förarsätet i dessa processer och att det kan vara både jobbigt och stressigt. Hennes upplevelse är inte att diskussionen handlar om att bevisa vem som har rätt eller fel. Det handlar om ett samarbete de haft, som varit svårt men som haft ett gemensamt mål i att få bäst betalt för huset, viktet de också uppnått.

Hon respekterar NN-YY:s upplevelse och hennes erbjudande om en reducering av arvudet om 10 000 kr kvarstår.

## NÄMNDENS BEDÖMNING

### *Allmänt om nedsättning av provision*

Enligt 24 § fastighetsmäklarlagen (2011:666) 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 mäklaren åsidosatt någon skyldighet avsiktligt eller av oaktsamhet. Är åsidosättandet av ringa betydelse ska provisionen enligt samma bestämmelse dock inte sättas ned. 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 på-

stående om att mäklaren har åsidosatt sina skyldigheter inte bevisas, kan någon nedsättning inte utdömas.

#### *Uppdragsavtalet*

NN-YY har uppgett att något nytt uppdragsavtal inte undertecknades innan marknadsföringsaktiviteterna inleddes. Mäklaren har inte invänt mot den uppgiften och nämnden utgår därför från att den är riktig.

Mäklaren borde på ett tidigare stadium ha sett till att det upprättades ett nytt uppdragsavtal med de villkor som parterna var överens om. Nämnden konstaterar dock att någon oklarhet om vad som var avtalat aldrig uppstod. Förseelsen bör därför ses som ringa och inte medföra någon nedsättning av provisionen.

#### *Kontraktsskrivning*

NN-YY har uppgett att Mäklaren bokade in de blivande köparna för kontraktsskrivning, utan att ha stämt av detta med NN-YY och trots att de hade sagt att de ville vänta tills dagen därpå. Mäklaren har inte invänt mot NN-YY:s uppgifter och nämnden utgår därför från att de är riktiga.

Agerandet innebär att Mäklaren åsidosatte sina skyldigheter mot NN-YY.

#### *Övriga påståenden*

I övriga delar har NN-YY inte bevisat att Mäklaren åsidosatte sina skyldigheter mot dem.

Nämnden tillägger att en del av det som NN-YY anfört, exempelvis att Mäklaren inte medverkade personligen vid tillträdet, inte utgör ett åsidosättande av skyldigheter i fastighetsmäklarlagens mening.

#### *Nedsättning av provision*

Mäklaren har medgett att betala 10 000 kr. Nämnden anser inte att provisionen bör sättas ned med ett högre belopp än så.

---

På nämndens vägnar:

---

Folke Grauers

### INFORMATION

I beslutet har deltagit: professor Folke Grauers, ordf, Ulf Stenberg, Villaägarnas Riksförbund, Johan Westergren, Konsumentvägledarnas förening, Lars-Erik Nykvist, fastighetsmäklare och Ann-Christine Enqvist, fastighetsmäklare. – Nämndens beslut är enhälligt.

Beslutet kan inte överklagas. Beslutet kan omprövas endast 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.