

Anmälare

NN och YY

Motpart

Mäklaren

Ombud:

Förbundsjuristen DOG

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 150 000 kr.

Mäklaren har motsatt sig kravet och inte godtagit det begärda beloppet som rimligt i och för sig.

BAKGRUND

Den 19 juli 2024 köpte NN och YY ("NN-YY") en fastighet i Småstaden för 4 200 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

Före köpet lät NN-YY besiktiga fastigheten. Deras besiktningsman rekommenderade en fördjupad undersökning av vissa synliga fuktskador under fönsterbänkar. En sådan undersökning utfördes några dagar senare av en besiktningsman som säljarna hade anlitat. Denne hittade emellertid inga fel.

Efter köpet visade det sig att det fanns fuktrelaterade fel och skador i anslutning till fönstren.

Enligt NN-YY agerade Mäklaren oaktsamt i sin hantering av den fördjupade undersökningen. De har därför begärt 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 ersättningsskyldig.

VAD PARTERNA HAR ANFÖRT

NN-YY

Bakgrund

Efter inflyttning har det framkommit att de blivit vilseledda av dokumentation som Mäklaren försåg dem med. Genom att agera på informationen, i kombination med betryggande samtal med Mäklaren, har de försatts i en situation där de juridiskt inte kan ställa någon annan än Mäklaren till svars, samtidigt som de gradvis insett omfattningen av de allvarliga fel, kopplade till fönster- och dörrinstallationer, som orsakat ett pågående vattenläckage.

De menar att Mäklaren brustit i sin skyldighet att agera opartiskt. De anser även att Mäklaren brustit i sin skyldighet att agera med omsorg och i enlighet med god fastighetsmäklarsed, särskilt vad gäller informationen som förmedlades till dem angående en besiktning.

Händelseförloppet

2024-04-10: Mäklaren översänder besiktningsprotokoll från besiktningsmannen FB.

2024-04-12: Säljarbesiktning av FB som de deltar vid. Eftersom FB hittade flera fel än vad han hittade vid en tidigare besiktning år 2022, valde de att anlita en egen besiktningsman, DP.

2024-04-16: Överlåtelsebesiktning av DP.

2024-04-17: De mejlar DP:s protokoll samt rekommendation om vidare undersökning till Mäklaren. Hon ber att få dela informationen med säljaren, vilket är OK.

2024-04-22: Säljarna ringer dem på kvällen och ber att få vara med vid den djupgående undersökningen.

2024-04-22: FB genomför en "fördjupad undersökning" och uppger att det inte finns några fuktproblem.

2024-04-24: Mäklaren översänder FB:s protokoll, som garanterar att det inte är ett pågående problem. Formuleringen "allt torrt" förekommer tre gånger i protokollet.

2024-04-25: De meddelar att de är redo att gå vidare med affären

2024-07-19: Köpekontrakt skrivs.

2024-09-16: Tillträde sker.

2024-09-16: De ser att fönsterbleck inte är ordentligt ditsatt och att ingen återställning är gjord sedan FB:s undersökning. De kontaktar hantverkare.

2024-09-27: Kraftigt regn. Det kommer in vatten under fönstret och masonitskivan är blöt som en svamp på utsidan.

2024-09-30: De ringer Mäklaren. Hon hänvisar till sin opartiska roll, men avråder dem från att kontakta säljarna utan tycker de ska undersöka om FB:s ansvarsförsäkring kan utnyttjas.

Krav och grunder

De begär ersättning för de kostnader som de hade kunnat kräva som prisavdrag om en djupgående undersökning hade genomförts, en sådan som de senare lät utföra via företaget Byggfirman, alternativt som de hade kunnat kräva av FB:s ansvarsförsäkring, om de varit dennes uppdragsgivare.

De anser att Mäklaren brustit på följande punkter:

1. Bristande upplysning om partsförhållanden

Mäklaren underlät att informera dem om att FB var anlita av säljaren, och att de därför inte omfattades av ansvarsskyddet i dennes försäkring. Det är en avgörande

upplysning som borde ha lämnats för att de skulle kunna fatta ett informerat beslut om att själva anlita en egen opartisk besiktningsman innan köpet.

2. Överlämnande av vilseledande besiktningsprotokoll utan varning

Mäklaren förmedlade en besiktningsrapport från FB med bristfälliga eller direkt felaktiga slutsatser – framför allt gällande fukt vid fönster – utan att påtala någon osäkerhet eller föreslå vidare utredning. Detta bidrog till en falsk trygghet och ett felaktigt beslutsunderlag.

3. Underlåtenhet att uppmana till fördjupad undersökning

Trots indikationer på tidigare fuktproblematik i besiktningsprotokollet, brast Mäklaren i sin skyldighet att uppmana dem som köpare att göra ytterligare undersökningar.

4. Partiskt agerande som gynnade säljaren

Genom att hänvisa till, vidarebefordra och förmedla trygghet i ett ofullständigt och felaktigt besiktningsutlåtande, utan att belysa att rapporten inte var juridiskt bindande gentemot dem, har Mäklaren agerat partiskt till säljarens fördel. Detta bryter mot mäklarens skyldighet att vara opartisk.

5. Missvisande rådgivning efter upptäckta skador

När de upptäckte skadorna efter tillträdet, avrådde Mäklaren dem från att rikta krav mot säljaren och hänvisade i stället till att försöka gå via FB:s ansvarsförsäkring – vilket inte var möjligt då de inte var uppdragsgivare. Detta råd grundades på bristande fackkunskap eller vilseledande vägledning och har försatt dem i en sämre rättslig position.

Reklamation

Att kravet framställs först nu beror på att de först efter tillträdet insåg att problemet är pågående. Först efter ominstallation av två fönster inser de den fulla skadan (fler fönster och dörrar återstår att undersöka). De har i god tro försökt få rättelse via andra instanser. Det var också först senare som de fick kännedom om mäklarens ansvar.

De har hela tiden agerat så snart de kunnat, i jakt på upprättelse och i kontakt med mäklare, jurister, försäkringsbolag, besiktningsmän, hantverkare m.fl.

Skada

De begär ersättning med 150 000 kr, vilket motsvarar de hittills uppkomna och beräknade kostnader för undersökning, skadehantering och nödvändiga åtgärder kopplade till fuktskador och byggtekniska brister.

Nämnden ställde följande fråga till NN-YY:

”På vilket sätt har ni kommit i ett sämre läge mot säljarna på grund av mäklarens agerande? Förklara.”

NN-YY svarade följande:

”[Mäklaren] har försett oss med ett betryggande dokument från [FB] som konstaterar ’allt torrt’ och utesluter att fuktproblem vid fönster är pågående. Detta tillsammans med muntligt intygande om [FB:s] gedigna kunskap som yrkesman tryggade oss att gå vidare i affären. Det förekom ingen varning eller information om att det var av yttersta vikt att vi var ägare till den djupgående undersökningen.

När [FB:s] rapport senare visar sig vara felaktig och direkt missvisande har vi inget som helst rättsligt stöd då vi tydligen måste vara ägare till undersökningen för att omfattas av hans ansvarsförsäkringen.

Vi menar därför att [Mäklaren] varit direkt bidragande till att vi nu sitter i en situation utan juridiskt stöd att kräva [FB] på ersättning för att grovt ha misslett oss.

När vi först upptäckte fukten efter inflyttning kontaktade jag [Mäklaren] som direkt hävda sin opartiska roll och tyckte att vi skulle avvakta med att kontakta säljaren utan föreslog att vi skulle försöka utnyttja [FB:s] ansvarsförsäkring. När jag bad om dokumentet som missvisade oss svarade hon att det har hon tyvärr inte rätt att dela med oss då det är säljarens egendom. Men hon återkom sedan på telefon och påminde mig om att jag fått det på mail av henne 2024.04.24

Sammanfattningsvis har mäklarens partiska och oaktsamma agerande lett till att vi dels gått in i affären med vilseledande information samt mist den avgörande rätten att kunna ställa [FB] till svars.

Hade vi då haft kunskap om de flertalet oberoende negativa beskrivningarna av [FB] och hans företag som vi fått lära i efterhand igenom denna process hade vi självklart aldrig låtit hans betryggande ord missleda oss även trots [Mäklarens] försäkran om att man måste kunna lita på honom som yrkesman. Men det är lätt att vara efterklok som det heter.”

Mäklaren

Bakgrund

NN-YY köpte fastigheten på förhand. De var och tittade på fastigheten första gången i början av april 2024, blev intresserade och lade ett bud på utgångspriset. Säljarna kunde tänka sig att acceptera utgångspriset, men var inte redo att skriva något avtal eftersom de inte visste vart de skulle flytta.

Säljarna hade för avsikt att utföra en säljarbesiktning och denna genomfördes den 12 april 2024. Säljarna erbjöd NN-YY att närvara på besiktningen, vilket de gjorde.

Efter besiktningen ville NN-YY göra en egen besiktning, vilket de gjorde den 16 april 2024. I protokollet rekommenderade besiktningsmannen att en vidare undersökning skulle genomföras. NN-YY ringde då VL på Byggfirman och pratade med honom. Därefter samtalade NN-YY och säljarna om en fördjupad undersökningen och säljarna erbjöd sig att stå för undersökningen. Säljarna ville emellertid anlita FB för att utföra den, något som NN-YY accepterade och tyckte var bra eftersom de skulle slippa stå kostnaden för besiktningen.

Den fördjupade undersökningen genomfördes, vid vilken NN-YY närvarade. Hon vidarebefordrade protokollet till den ena köparen efter säljarens godkännande. Hon förnekar att hon skulle ha betonat FB:s kunskap och tillförlitlighet som yrkesman. Dock är han en auktoriserad besiktningsman, som varken hon eller någon av parterna hade någon anledning att misstro.

I juli 2024 hade säljarna hittat ett nytt boende och var redo att sälja. Den 19 juli 2024 undertecknades köpekontraktet och något önskemål om en ytterligare undersökning framfördes inte vid detta tillfälle. Fastigheten tillträdde i september 2024.

I oktober 2024, efter ett kraftigt regn, kontaktade NN-YY VL på Byggfirman, som genomförde ytterligare en besiktning och utfärdade ett protokoll den 28 oktober 2024.

Reklamation

Det framgår av NN-YY:s reklamation att de kände till de omständigheter som ligger till grund för kravet redan den 30 september 2024. Det förhållandet att NN-YY påstår att de först senare förstått att problemet var pågående påverkar inte bedömningen av huruvida de bort reklamera tidigare än den 1 april 2025, vilket hon alltså anser. Även om reklamationsfristen skulle räknas från den 28 oktober 2024, vilket

är det datum som NN-YY erhöill protokollet från Bygghirman, har de reklamerat för sent.

Oaktsamhet; bristande upplysning om partsförhållanden

Det har inte ålegat henne att informera NN-YY om att de inte omfattades av ansvarsskyddet i besiktningsmannens försäkring.

Oaktsamhet; överföring av vilseledande besiktningsprotokoll utan varning

Det förhållandet att hon överlämnade besiktningsprotokollet till köparna innebär inte att hon har agerat oaktsamt utan snarare att hon därigenom har iakttagit god fastighetsmäklarsed. Det ska särskilt noteras att det på s. 10 i besiktningsprotokollet från NN-YY:s besiktning särskilt rekommenderades en fortsatt utredning av fönsterbänkarna. NN-YY:s grund för kravet i denna del är bristfälligt, då det skulle medföra att en mäklare förutsätts besitta djupare kunskaper i byggtekniskt hänseende än en auktoriserad besiktningsman.

Oaktsamhet; underlåtenhet att uppmana till fördjupad undersökning

Som anförts uppmanades NN-YY att genomföra en fortsatt teknisk utredning. Detta framgår även av s. 6 i besiktningsprotokollet från den besiktning som utfördes av VL vid Bygghirman. NN-YY genomförde en fördjupad undersökning på säljarnas bekostnad.

Oaktsamhet, partiskt agerande som gynnade säljarens intresse

Hon förnekar att hon, i det avseende som NN-YY gör gällande, har agerat partiskt. Hennes inställning är att hon har agerat som en opartisk mellanman.

Oaktsamhet: missvisande rådgivning efter upptäckta skador

Hon förnekar att hon skulle ha avrått köparna från att framföra en reklamation mot säljarna.

Orsakssamband

Det är inte på grund av hennes agerande/underlåtenhet som NN-YY har lidit skada.

Skada

Det är inte styrkt att skadan uppgår till de begärda 150 000 kr.

Ytterligare skriftväxling förekom. Yttrandena återges inte här, men de har lästs och beaktats av nämnden.

UTREDNINGEN

Nämnden har bland annat tagit del av köpekontraktet och de besiktningsprotokoll som nämns i detta beslut.

I besiktningsprotokollet den 17 april 2024 från DP angavs bland annat följande:

”Med anledning av noterade fuktfläckar under fönsterbänkar, mikrobiell påväxt under några av dessa och svällningar vid flertalet smygbrädor rekommenderas en fortsatt utredning av detta. Låt fackman undersöka orsak, omfattning och föreslå åtgärder.”

I FB:s fördjupade undersökning den 22 april 2024 angavs bland annat följande:

”Man kan se i smygen på båda fönsterna att det finns spår av vatteninträngning på masoniten i fönstersmygen. Fuktmätningar utfördes i båda fönsternas fönstersmygar i masoniten. Inga förhöjda värden uppmättes. Allt torrt.

Man kan se drevningen mellan fönsterna och masoniten i fönstersmygarna. All drevning är torr och det finns inga tecken på att den har varit blött tidigare i drevningen då all isolering har gul färg.

Sedan började jag att ta bort masoniten i smygarna för att kunna se hur det ser ut bakom masoniten för att se om det finns några tecken på läckage eller fukt i isoleringen. När masoniten togs bort helt på ett av fönsterna och delvis på ett annat så kan man se att det inte finns några skador på varken isoleringen eller regelverket inne i väggen. Allt är intakt och samtliga mätningar visade under gränsvärdena. Allt torrt.

Det finns bara en förklaring till varför det ser ut som det gör och det är när man monterade fönsterna i huset så var man dålig på att täcka fönsterna. Det har då kommit in vatten i fönstersmygarna innan man har monterat klart allt på utsidan och drevat kring fönsterna. Det har sedan lämnat spår på masoniten från vatteninträngningen. Det finns inga skador någonstans i väggarna. Allt torrt.”

I VL:s undersökning den 28 oktober 2024 angavs bland annat följande:

”De fel som iakttagits i anslutning till fönstren med avseende på lufttätande egenskaper är omfattande. Väggens lufttätning (plastfolie) är felaktigt avslutad vid ytterväggens insida, avsaknaden av bottningslist och fog i anslutning till fönstret samt det faktum att fönstret monterats på en fuktkänslig skiva utgör fel som svarar mot de skador som förekommer.

Att skadorna är orsakade av bristfälliga tätningar vid montaget av fönstret bedöms som uteslutet. Ett flertal fönstersmygar uppvisar fuktskador och det är att förvänta att regntätning av fönstren gjorts innan invändiga fönstersmygar monteras. Skadorna bedöms därför ha uppkommit efter färdigt montage.

Att materialen i väggen är torra vid [FB:s] undersökning är att förvänta. De aktuella materialen är placerade i väggens varma sida och torkar därmed relativt fort efter att de utsatts för vatten. Bevisligen inte tillräckligt fort för att skador ska undvikas då det förekommer mögelskador i träfiberskivorna.

[...]

För att avhjälpa felen krävs omfattande lufttätningåtgärder vilket bland annat inkluderar att fönster måste demonteras och återmonteras för att kunna säkerställa ett korrekt utförande. Kostnaden för avhjälpande inhämtas genom offert men bedöms inte understiga 100 000 kronor inkl. moms.”

NÄMNDENS BEDÖMNING

Allmänt om skadestånd

För att en mäklare ska bli skadeståndsskyldig krävs dels att mäklaren avsiktligt 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 den skadelidande 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

I 3 kap. 12 § 2 st. 2 meningen fastighetsmäklarlagen (FML) anges följande:

”Mäklaren ska skriftligen upplysa en köpare om det ansvar som köparen har för att undersöka fastigheten och ska verka för att han eller hon före köpet gör eller låter göra en sådan undersökning.”

Ordet ”sådan” i bestämmelsen syftar tillbaka på passusen ”det ansvar som köparen har för att undersöka fastigheten”. Bestämmelsen innebär att mäklaren ska verka för att köparen gör eller låter göra en sådan undersökning som krävs i det konkreta fallet för att köparen ska ha uppfyllt sin undersökningsplikt enligt jordabalken.

Hur djupgående en sådan undersökning måste vara kan variera med omständigheterna. Som utgångspunkt räcker det med en noggrann och normalt kunnig lekman för att uppfylla undersökningsplikten. Det är dock bara en utgångspunkt. Om köparen upptäcker symtom på fel, eller om det på annat sätt uppkommer misstanke om fel, måste köparen gå vidare med en fördjupad undersökning. För det krävs ofta en fackman.

Genom parternas uppgifter och den skriftliga bevisningen är följande utrett:

Säljarna hade år 2022 låtit utföra en besiktning av fastigheten med hjälp av besiktningsmannen FB. NN-YY fick ta del av protokollet över besiktningen.

Inför försäljningen till NN-YY år 2024 lät säljarna utföra en ny besiktning med hjälp av samme FB. NN-YY deltog vid denna besiktning och fick del av besiktningsprotokollet.

NN-YY anlidade även en egen besiktningsman, DP, för att undersöka fastigheten. DP rekommenderade en fördjupad undersökning av vissa fuktskador under fönsterbänkar.

På uppdrag av säljarna utförde FB den fördjupade undersökning som DP hade rekommenderat. FB hittade inte några sådana fel som DP hade flaggat för kunde finnas.

NN-YY hade alltså före köpet låtit utföra eller tagit del av inte mindre än fyra sak-kunniga undersökningar av fastigheten. Trots det är det inte säkert att de därigenom uppfyllde sin undersökningsplikt. Om FB agerade oaktsamt vid den fördjupade undersökningen, är det NN-YY som får bära risken för detta. Felet kan då inte göras gällande mot säljarna, se rättsfallet NJA 1998 s. 407.

Hur det än förhåller sig med FB:s undersökning är det inte visat – eller ens påstått – att Mäklaren kände till eller borde ha misstänkt att undersökningen eventuellt inte var utförd på ett fackmässigt sätt. Med andra ord är det inte visat att hon agerade oaktsamt i denna del. NN-YY kan därför inte få skadestånd på den grunden att Mäklaren skulle ha åsidosatt sina skyldigheter enligt 3 kap. 12 § 2 st. 2 meningen FML genom att inte verka för att NN-YY undersökte fastigheten.

Nämnden övergår nu till att pröva om Mäklaren agerade oaktsamt avseende ansvarsrelationen mellan FB och NN-YY.

Enligt NN-YY borde Mäklaren ha rekommenderat dem att anlita en egen besiktningsman för att utföra den fördjupade undersökningen. Eftersom det var säljarna som anlidade FB, fanns inget avtalsförhållande mellan honom och NN-YY. Parterna förefaller överens om att det innebär att NN-YY inte kan rikta några ersättningsanspråk mot FB. Nämnden tillägger att även om de hade kunnat det, exempelvis om de hade "köpt in sig" på besiktningen genom en s.k. köpargenomgång, är det tänkbart att FB:s ansvar mot NN-YY ändå inte hade varit detsamma som om de själva hade anlitat denne, jfr rättsfallet NJA 2017 s. 113 (p. 50).

Som framgått i det föregående tar FML sikte på att köparen ska uppfylla sin undersökningsplikt i förhållande till säljaren. Något ansvar för mäklaren att se till att köparen kan rikta ersättningsanspråk mot en besiktningsman är inte angivet i FML och kan inte heller anses följa av någon annan rättskälla.

En tvistlösningsnämnd bör vara återhållsam när det gäller att skapa ny rätt, vilket det skulle vara frågan om i detta fall. Det är närmast en fråga för lagstiftaren eller för en prejudikatskapande allmän domstol. Enligt nämnden finns det inte utifrån omständigheterna i detta fall skäl att ålägga en mäklare en sådan skyldighet som NN-YY efterlyst. Deras krav kan därför inte bifallas.

På nämndens vägnar:

Ingemar Persson

INFORMATION

I beslutet har deltagit: f.d. justitierådet Ingemar Persson, ordf, Ulf Stenberg, Villaägarnas Riksförbund, Maria Wiezell, Sveriges Konsumenter, Cecilia Collin, Konsumentvägledarnas förening, Johan Nordenfelt, fastighetsmäklarrepresentant, Per Isberg, fastighetsmäklarrepresentant och Guy Wallster, fastighetsmäklarrepresentant. Ärendet har föredragits av jur kand Magnus Melin. 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.