

Anmälare

NN

Motpart

Mäklaren

Vad saken gäller

Rätt till provision m.m.

BESLUT

Nämnden rekommenderar Mäklaren att till NN betala 21 000 kr plus ränta på beloppet, dels enligt 2 och 5 §§ räntelagen från den 22 maj 2025 till och med den 12 augusti 2025, dels enligt 4 och 6 §§ räntelagen från den 12 augusti 2025 tills betalning sker.

YRKANDEN M.M.

NN har begärt att Mäklaren ska betala 21 000 kr plus ränta på beloppet, som det får uppfattas enligt 2 och 5 §§ räntelagen från den 22 maj 2025 till och med den 12 augusti 2025 och därefter enligt 4 och 6 §§ räntelagen.

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

BAKGRUND

Den 18 oktober 2024 fick Mäklaren i uppdrag att förmedla försäljning av en bostadsrättslägenhet i Förstaden. Uppdragsgivare var NN. Uppdraget löpte med tre månaders ensamrätt och därefter tills vidare. Avtalat förmedlingsarvode var 30 000 kr.

Den 5 april 2025, det vill säga efter ensamrättstidens utgång, sålde NN bostadsrätten. Försäljningen hanterades av Mäklaren.

Enligt NN skedde överlåtelsen till en köpare som Mäklaren inte hade anvisat. NN anser därför att Mäklaren inte har rätt till förmedlingsarvode om 30 000 kr utan endast arvode för ett s.k. skrivuppdrag. Enligt NN avtalade parterna om 9 000 kr i arvode för skrivuppdraget.

Enligt Mäklaren har han anvisat köparen och har därför rätt till förmedlingsarvode. Han menar också, som nämnden uppfattat det, att det saknar betydelse om han anvisat köparen eller inte, detta eftersom han har visat bostaden för köparen och fört prisförhandlingar med denne.

Enligt Mäklaren har det inte heller träffats något avtal om arvode för ett skrivuppdrag.

Parterna är överens om att Mäklaren den 22 maj 2025 kvittade 30 000 kr mot NN:s fordran på handpenningen. I detta ärende har NN därför begärt återbetalning med 21 000 kr (30 000 - 9 000) plus ränta.

Nämnden kommer först att återge det som parterna har anfört. Under rubriken "Nämndens bedömning" kommer nämnden att förklara varför den anser att Mäklaren är betalningsskyldig och med vilket belopp.

NN:s inlagor är skrivna på engelska. Nämnden har valt att återge dem i deras helhet, i stort sett utan någon redigering.

VAD PARTERNA HAR ANFÖRT**NN**

I am writing to formally request your assistance in recovering 21,000 SEK + interest from Mäklaren, a real estate agent affiliated with Fastighetsfirman. This amount represents the difference between the agreed brokerage fee of 9,000 SEK and the 30,000 SEK that was ultimately withheld from the proceeds of my property sale.

Below is a detailed account of the events:

1. In December 2023, I purchased a flat at Centralgatan 1, Lgh 1101 through Mäklaren of Fastighetsfirman. The transaction was handled professionally, which led me to trust both Mäklaren and the agency.
2. Based on this positive experience, I engaged Mäklaren again to sell the same flat. We signed a brokerage agreement on October 18, 2024, with a fee of 30,000 SEK. The contract was valid for three months with a 10-day termination notice. As Mäklaren failed to find a buyer within this period, and after observing the notice period, the contract was considered terminated.
3. In March 2025, one of my friends expressed interest in purchasing the flat. So I contacted Mäklaren, who agreed to handle the documentation for a reduced fee of 9,000 SEK, acknowledged that the previous contract was no longer valid. So the sales contract between me and the buyer was signed on April 5, 2025.
4. The buyer transferred 272,000 SEK to Fastighetsfirman:s account. However, on May 22, 2025, I received only 242,000 SEK, indicating a deduction of 30,000 SEK instead of the agreed 9,000 SEK.
5. Despite multiple attempts to contact both Mäklaren and Mr. MB (founder of Fastighetsfirman), I received no response. I sent several text messages and emails without success.
6. On June 2nd, 2025, the buyer, Mäklaren, and I met to finalize the sale. Mäklaren informed me that Mr. MB was on vacation and he had already discussed the payment issue with him. He assured me that he would be in the office that day and would arrange the refund of 21,000 SEK (i.e., 30,000 - 9,000) on the same day.
7. On June 3rd, 2025, after not receiving the refund, I called Mr. MB (after getting tired of calling Mäklaren) and during the conversation, Mr. MB highlighted the below points:
 - Mäklaren always creates these kind of problems
 - Signed contract (he referred to the expired contract) between me and the Fastighetsfirman says 30,000 SEK, so he will create a new contract for 9,000 SEK and he will return 21,000 SEK.
 - Mr. MB assured me that Mäklaren will call me and close this matter.

9. Despite this assurance, I received no further communication from either Mäklaren or Mr. MB on June 3rd.
10. I sent a detailed email on the night of June 3rd requesting the refund. Mr. MB replied with a brief acknowledgement but did not process the payment.
11. I followed up with multiple emails and phone calls. Mäklaren stated he was on holiday in Turkey and that the matter was in Mr. MB:s hands. Mr. MB, in turn, claimed that Mäklaren has his own company and should provide the revised agreement.
12. This ongoing back-and-forth has resulted in no resolution. I requested a joint meeting to clarify the matter but have received no response.
13. Following advice from Mäklarsamfundet, I sent a formal claim to Mäklaren and Mr. MB on June 12, 2025, requesting payment by June 20, 2025. After receiving no response, I sent a reminder on June 26, extending the deadline to June 30, 2025. To date, I have not received the refund or any further communication.

Throughout this process, I found Mäklaren to be unprofessional and unresponsive. He failed to provide timely updates regarding property viewings and bids, did not issue a new contract reflecting the agreed 9,000 SEK fee, did not issue a receipt for the 30,000 SEK deducted, did not issue a bidding report, did not issue a full summary document for tax claim and lacked transparency throughout this process.

As the founder of Fastighetsfirman, Mr. MB failed to take ownership or demonstrate accountability regarding this issue, and unfortunately, he did not provide any meaningful assistance in resolving the matter.

Mäklaren

Redan under deras första möte i slutet på september 2024 begärde NN att han skulle gå ner i pris från sitt minimumarvode om 45 000 kr till 30 000 kr. Det blev inget avtal vid den tidpunkten och han bad att få fråga sin chef MB. Efter många om och men godkände MB 30 000 kr i arvode. Uppdragsavtal tecknades den 18 oktober 2024 och bostaden publicerades på Hemnet den 8 november 2024.

Inga frågor kring ändring av arvodet ställdes av säljaren och processen var i gång i november 2024. Han hade totalt 17 öppna visningar och 2–3 privata. Det kan vara den bostad han haft flest visningar av under sin tid som mäklare. Visningarna och säljprocessen höll på ända fram till april 2025.

Under de sista visningarna i början på april ställde NN frågan: "Vad blir det för arvode om jag hittar en köpare själv?" Hans svar var detsamma som alltid: "Så länge jag annonserat bostaden på Hemnet, jobbat aktivt med visningsbesökare och haft visningar (i detta fall 17 stycken) med spekulanter har jag rätt till mitt arvode. Och om jag haft kontakt och visat bostaden för spekulanten som nu blev köpare."

I det aktuella området Förstaden gård bor det många personer från Indien, vilket även NN och köparen är. Majoriteten av deras barn går på Engelska skolan i Förstaden och talar samma språk. Han frågade köparen innan kontraktsskrivning om parterna var vänner sedan tidigare, men svaret blev nej. Det framkom även under kontraktsskrivningen att de inte kände varandra. Köparens fru hade sett annonsen på Hemnet och därav tog han kontakt med honom via telefon och kom sedan på visning. När han kollade sms-konversationen hade de haft kontakt gällande prisbild för objektet. Han ringde till och med köparen en gång i närvaro av NN efter en visning och diskuterade prisbilden.

Han förklarade för NN att han tar cirka 9 000 – 15 000 kr (beroende på objekt) för att endast upprätta kontrakt och övriga dokument, förutsatt att han inte jobbat aktivt med bostaden, haft visningar och dylikt. Säljaren ska då ha hittat en köpare på egen hand innan försäljningsprocessen startat. Han har försökt förklara detta ett flertal gånger för NN.

Han tog i efterhand upp frågan med sin chef, MB, om de kunde acceptera 9 000 kr för att vara snäll mot NN. Men svaret blev nej: han har ett uppdragsavtal där det står 30 000 kr. Det har aldrig utlovats 9 000 kr eller gjorts någon överenskommelse om detta. Han lovade att ta upp frågan och gjorde det för att vara tillmötesgående, men fick det inte godkänt.

Han har även diskuterat frågan internt på mäklarfirmen, vad som är rätt och fel och vem som skall räknas in kategorin "köpare som säljaren funnit själv". Det handlar om fall där säljaren kontaktar mäklaren i syfte att mäklaren endast ska upprätta kontrakt och att mäklaren håller i tillträdet. Det har inte hänt i detta fall.

NN tillade i huvudsak följande:

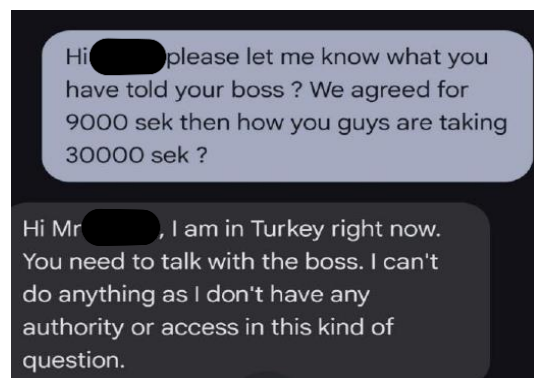
While I did not know the buyer personally, my wife and buyer's wife are friends for couple of years. They happened to meet at Förstaden Centrum, where my wife mentioned that we were selling our flat. This led to the buyer expressing interest, and I personally showed them the flat directly and negotiated the price in Förorten Centrum. There was no involvement from Mäklaren, and the buyer and his wife didn't even saw the advertisement on Hemnet in this process.

By the time buyer (my wife's friend family) showed the interest of buying the flat the contract which I made with Mäklaren had ended. So, legally I am free to go to other brokers for sale documentation.

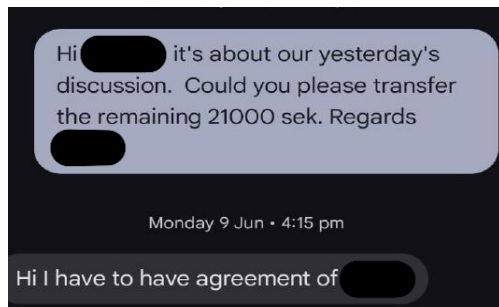
I consulted several brokers regarding the sale documentation, and they quoted ranging from 10 000 to 15 000 SEK. I also discussed this with Mäklaren, who initially told me to handle the documentation for 10 000 SEK. So, I told him that I have couple of other brokers who is ready to do for 10 000 SEK, then he reduced his fee to 9 000 SEK. Out of respect of his efforts to sell my flat, I handed over the documentation work to him for 9 000 SEK, but I missed asking a new contract and he also didn't give me a new contract for 9 000 SEK. Looking back, I realize this was a mistake, as it appears Mäklaren used the lower fee to retain me without formalizing the new contract as his earlier contract is no more valid.

UTREDNINGEN

Två sms-konversationer mellan NN och Mäklaren hade följande innehåll:



En sms-konversation mellan NN och Mäklarens chef, MB, hade följande innehåll:



NÄMNDENS BEDÖMNING

Rätt till förmedlingsarvode

Parterna är överens om att överlåtelsen skedde efter att den avtalade ensamrättstiden hade löpt ut. Det innebär att Mäklaren endast har rätt till förmedlingsarvode om han hade anvisat den blivande köparen, se 3 kap. 23 § 1 st. fastighetsmäklarlagen.

Med "anvisat" menas att köparen ska ha fått kännedom om att bostaden var till salu genom mäklarens verksamhet. Det är mäklaren som har bevisbördan för att en anvisning skett, se rättsfallet NJA 2015 s. 918 (p. 10).

Parterna har olika uppfattning om hur köparen fick kännedom om bostaden, om det var genom Mäklarens marknadsföringsaktiviteter eller på något annat sätt.

Mäklaren, som alltså har bevisbördan, har inte visat att köparen fick kännedom om att bostaden var till salu genom hans verksamhet. Nämnden utgår därmed från att han inte anvisade köparen. Av det följer att han inte heller har rätt till förmedlingsarvode.

Nämnden tillägger att det framgår av Mäklarens yttrande att han missuppfattat rättsreglerna om provision. Att han må ha visat bostaden för köparen och fört prisförhandlingar med denne saknar betydelse för frågan om anvisning.

Arvode för skrivuppdrag

Parterna är överens om att Mäklaren upprättade överlåtelseavtal m.m. NN har bekräftat att han är skyldig att betala arvode för ett s.k. skrivuppdrag.

Av parternas uppgifter och ingivna handlingar framgår att parterna diskuterade ett arvode om 9 000 kr för ett skrivuppdrag. Mot den bakgrunden anser nämnden att 9 000 kr är ett skäligt arvode för den utförda tjänsten.

Av det sagda följer att Mäklaren bör återbetala 21 000 kr (30 000 – 9 000) till NN.

Ränta

NN har begärt ränta på det belopp som ska återbetalas, men utan att ange med vilken räntesats och från vilket datum. Nämnden utgår från att NN har begärt den ränta som följer av räntelagen.

Enligt räntelagen har NN rätt till avkastningsränta enligt 2 och 5 §§ räntelagen från dagen för kvittning av de 21 000 kr, den 22 maj 2025, och fram till dess att dröjsmålsränta börjar löpa. Vidare har han rätt till dröjsmålsränta enligt 4 och 6 §§ räntelagen från den dag som infaller 30 dagar efter det att FRN översände anmälan med räntekravet till Mäklaren. Anmälan översändes den 13 juli 2025, vilket innebär att dröjsmålsränta löper från den 12 augusti 2025.

Övrigt

På förekommen anledning vill nämnden tillägga följande:

Mäklaren gav ett felaktigt besked om muntliga avtal till NN, se ovan under rubriken "Utredningen". Beskedet var felaktigt eftersom uppdragsgivaren alltid kan åberopa muntliga avtal; förbudet mot att åberopa muntliga avtal gäller endast mäklaren, se 3 kap. 3 § 1 st. fastighetsmäklarlagen.

Nämnden vill också påpeka att invändningar mot en arvodesfordran i första hand bör hanteras av den ansvarige mäklaren. Det är inte acceptabelt, som förefaller ha skett i detta fall, att en konsument bOLLAS mellan den ansvarige mäklaren och mäklarföretaget, se ovan under rubriken "Utredningen".

Om en mäklare har lagt ned ett omfattande arbete på ett objekt, som Mäklaren förefaller ha gjort i detta fall, men det visar sig att den blivande köparen inte är anvisad av mäklaren, finns det sätt som mäklaren kan skydda sig på. Om ensamrättstiden har löpt ut, kan mäklaren begära att ett avtal om ny ensamrättstid ingås. Om säljaren vägrar att ingå ett sådant avtal, torde mäklaren inte ha någon skyldighet att bistå med upprättande av överlåtelseavtal m.m. Det finns också möjlighet att redan från början avtala om att mäklaren ska ha rätt till ersättning för utlägg om det inte blir någon sådan överlåtelse som ger mäklaren rätt till provision eller annat förmedlingsarvode, se 3 kap. 23 § 3 st. fastighetsmäklarlagen. Ett sådant avtal minskar riskmomentet jämfört med ett traditionellt provisionsavtal.

På nämndens vägnar:

Ingemar Persson

INFORMATION

I beslutet har deltagit: f.d. justitierådet Ingemar Persson, ordf, Eric Bodin, 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.