

Anmälare

NN

Motpart

Mäklaren

Vad saken gäller

Nedsättning av provision

BESLUT

NN har inte rätt till ersättning.

YRKANDE M.M.

NN har begärt att Mäklaren ska betala 39 000 kr.

Mäklaren har motsatt sig kravet.

BAKGRUND

NN har sålt en bostadsrättslägenhet i Småstaden. Affären förmedlades av Mäklaren. Tidigare hade förmedlingsuppdraget innehafts av en kollega till henne, BB. För sitt arbete fick Mäklaren ett arvode om 39 000 kr.

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**

Hon bestrider fullständig betalning av mäklararvodet på grund av följande allvarliga brister.

1. Oprofessionellt bemötande: Hon fick ett högst otrevligt samtal av den mäklare som initialt ansvarade för försäljningen, vilket hon upplevde som kränkande och helt oacceptabelt. Hon kände sig därefter tvingad att byta till en annan mäklare inom mäklarbyrån.
2. Missad visning: En planerad visning av bostaden uteblev helt, vilket är en allvarlig försummelse som direkt påverkade möjligheterna att nå potentiella köpare.
3. Ignorering av hennes önskemål: Hon har vid upprepade tillfällen påtalat att hon inte längre hade bråttom och att hon ville ge budgivningen tid att utvecklas. Trots detta har hon pressats till en snabb affär, vilket gick emot hennes instruktioner och intressen.
4. Vilseledande och motsägelsefull information: Vid ett dolt bud uppgav Mäklaren att den kommande visningen inte kunde läggas ut i annonsen och att hon riskerade att "missa hela affären". Kort efter detta lades visningen ändå ut. Mäklaren har lämnat vilseledande uppgifter och ändrat besked i efterhand.
5. Påskyndande av kontraktsskrivning: Det hon hela tiden strävat efter, ett öppet bud som kunde ligga ute en tid, inkom på fredagseftermiddagen efter att det dolda budet lagts. Hon skickade sms att hon ville samtala om situationen att synliggöra budet eftersom Fastighetssidan har flest besökare under helger. Mäklaren var på semester och sa att hon skulle ringa på söndagen eller om möjlighet uppkom nästa dag. Samtidigt hade Mäklaren redan bokat ett möte med den dolda budgivaren för kontraktsskrivning på måndagen. Detta gjorde att hon kände sig helt överkörd i processen.
6. Efterspel som ytterligare väcker oro: För några dagar sedan kontaktades hon via sms av en tidigare spekulant, som sade sig ha varit väldigt intresserad av hennes bostad. Spekulanten undrade om lägenheten blivit såld. Som spekulanten uttryckte det hade hon fått ett märkligt sms från Mäklaren. Detta väcker oro för hur kommunikationen med intressenter skötts.

Hon har förståelse för hur bostadsmarknaden i Småstaden har förändrats i och med Storföretagets konkurs. Hon är på det klara med att bostadspriserna har sjunkit, så det är inte den summa bostadsrätten såldes för hon ifrågasätter, utan upplevelsen av försäljningsprocessen.

Även om hon efter kontraktsskrivningen försökt lämna försäljningens brister bakom sig, har den senaste händelsen (se punkt 6 ovan) gjort det omöjligt att bortse från dem. Hon finner sig därför tvungen att ta upp saken på nytt och kräva sin rätt till sänkt arvode.

Mäklaren

Tidigare mäklare

Punkten 1 och 2 i anmälan avser den mäklare som tidigare hade ansvar för objektet. Dessa punkter faller utanför hennes ansvar.

Ignorerande av önskemål

Ett dolt bud inkom från en intressent med villkor att det bara gällde i 24 timmar, vilket vid det tillfället var det högsta budet som erhållits. Efter att ha tagit del av den informationen, valde NN att acceptera detta bud.

NN har vid upprepade tillfällen under försäljningsprocessen framfört att målsättningen var att sälja bostaden om utgångspriset uppnåddes. Genom att acceptera det dolda budet uppnåddes denna prisnivå och affären genomfördes därmed i enlighet med NN:s önskemål.

Vilseledande och motsägelsefull information.

NN accepterade det dolda budet. I samband med detta hörde en ny intressent av sig med önskemål om att få se bostaden. För att inte riskera att gå miste om en potentiell köpare, erbjöd hon sig att genomföra en privat visning för den nya intressenten.

Hon avrådde dock från att anordna en öppen visning vid detta tillfälle, eftersom kontraktsskrivning redan var inbokad samma dag med den budgivare som lämnat det dolda budet. Hennes bedömning var att en öppen visning kunde innebära en påtaglig risk för att köparen skulle uppleva att säljaren inte stod fast vid sitt beslut, och därmed eventuellt dra tillbaka sitt bud.

Hennes agerande syftade således till att beakta säljarens intresse av att inte missa en spekulant, samtidigt som hon säkerställde tryggheten i den redan framförhandlade affären.

NN informerades i ett sms om hennes bedömning av situationen och hon förklarade varför hon inte ansåg det lämpligt att göra visningen synlig i annonsen vid det tillfället. Sms:et avslutades med en tydlig fråga: "Vill du att jag lägger ut tiden i annonsen så gör jag det självklart ändå."

I hennes yrkesroll gav hon således ett råd utifrån hennes skyldighet att agera med omsorg om både säljare och köpare, men betonade samtidigt att det slutliga beslutet låg hos säljaren. NN valde att inte följa hennes rekommendation, och i enlighet med detta följde hon säljarens önskemål och lade ut visningstiden synligt i annonsen.

Påskyndande av kontraktsskrivning

Ett öppet bud på 1 050 000 kr inkom fredagen den 1 augusti 2025. Det var lägre än ett tidigare dolt bud. Eftersom NN uttryckt önskemål om öppen budgivning, skickade hon omgående ett sms till NN med information om det inkomna budet och möjligheten att publicera det synligt.

Något svar på sms:et erhöles inte under kvällen. Sent på kvällen blev hon kontaktad av NN, som önskade ringa upp. Vid det tillfället hade hon inte möjlighet att ta samtalet och meddelade därför att det inte passade just då.

Lördagen den 2 augusti 2025 kl. 11:00 hade hon åter telefonkontakt med NN. Vid detta tillfälle bekräftade NN att budet skulle publiceras synligt. Kort därefter, kl. 11:14, publicerades budet.

Den 4 augusti 2025 kontaktade hon budgivaren som lagt det öppna budet för att höra om denne planerade att höja sitt bud. Budgivaren svarade då att hon ville fundera, men att hon inte avsåg att lägga utgångspriset, då hon ansåg att det var för högt.

Hennes bedömning är att budgivningen har hanterats i enlighet med gällande rutiner, att information har delgetts parterna på ett korrekt sätt och att NN:s önskemål om öppen budgivning har respekterats.

"Efterspel"

Hon har inte fått någon konkret information om vad som avses med "efterspel", och kan därför inte bemöta detta på ett fullständigt sätt. För att tydliggöra hennes hantering har hon dock tagit fram sin samtalslista, vilken visar att samtliga spekulanter som närvarade vid hennes visning har blivit kontaktade.

NN tillade i huvudsak följande:

Hennes mål var att sälja till samma summa som det drömhus hon ville köpa i Byn, 1 350 000 kr. Hon ville inte ta något lån och trodde att det var fullt möjligt.

Hon gick ner i pris för att få upp intresset med förhoppning om högre bud.

Hon fick senare en tidsfrist för huset i Byn. I det läget var hon beredd att sälja till utgångspriset för att inte tappa sitt drömhus. Det lyckades inte inom utsatt tidsram och hon informerade Mäklaren om att det inte längre var någon brådska. Den utskällning hon då fick av BB är tillräckligt för att arvodet ska sättas ned.

I god tid före den visning som uteblev besökte hon kontoret i önskan om att få byta mäklare. Där blev hon lovad att detta skulle ske, speciellt när det fanns tre sällskap som redan bokat in sig för visning. När hon senare pratade med JL så erkände denne att detta "fallit mellan stolarna" och att han nu hade semester.

Hon har hela tiden varit tydlig med att informera om sin situation, för båda mäklarna. Därför motsätter hon sig helt det som Mäklaren påstår, att hon vid upprepade tillfällen skulle ha framfört att målsättningen var att sälja bostaden om utgångspriset uppnåddes.

Det hon kallar efterspel är det sms hon mottog av en tidigare intressent.

Hon vill tillägga att det är mycket märkligt och anmärkningsvärt att försäljningen inte lagts upp under "Slutpriser" som sålt objekt på Fastighetssidan. Ingen som helst information om varför. Det stärker hennes misstanke om att det inte gått rätt till.

UTREDNINGEN

En sms-konversation mellan Mäklaren och NN hade följande innehåll:

Godkväll! Kollade just och såg att måndagsvisningen du pratade om att lägga ut inte syns någonstans. /

Hej,
Nej precis. Jag kan inte göra den synlig nu eftersom du tackade ja till budet. Vill du riskera att tappa budet och lägga ut tiden ändå?

Jag kommer dock ha visning iallafall för den person som Ville komma och kika och även för fler om Någon skulle höra av sig och visa intresse 🤔

Vill du att jag lägger ut tiden så gör jag självklart det.

fre 1 aug. 17:32

Hej,
Idag har du fått ett bud på 1050 000kr från ett annat par. Alltså lägre än det dolda budet. Detta bud går ju alltså göra synligt på hemsidan. Ville du även göra visningen synlig?

NÄMNDENS BEDÖMNING

Allmänt om nedsättning av provision

Enligt 3 kap. 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 avsiktligt 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.

Händelserna under BB:s uppdragstid

Det är klarlagt att NN bytte mäklare och att den förste mäklaren, BB, inte har begärt eller fått någon provision. Redan av det skälet kan provisionen inte nedsättas på grund av BB:s påstådda försummelser.

Den inställda visningen

Det får anses klarlagt – se ovan under rubriken ”Utredningen” – att Mäklaren endast *avrådde* från en öppen visning på grund av det dolda budet, hon motsatte sig alltså inte att hålla en sådan. Rådet var enligt nämndens bedömning dessutom typiskt sett förnuftigt i den aktuella situationen.

”Efterspelet”

NN har inte konkretiserat vad det är hon gör gällande i denna del och det är därför inget som nämnden kan bedöma.

Övrigt

Vad gäller övriga påståenden har NN inte styrkt att Mäklaren skulle ha åsidosatt sina skyldigheter som mäklare.

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, Ann-Christine Enqvist, 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.