

Anmälare

NN och YY

Motpart

Mäklaren

Ombud:

Försäkringsjuristen DH

Vad saken gäller

Skadestånd, nedsättning av provision

BESLUT

Nämnden rekommenderar Mäklaren att betala 10 000 kr till NN och YY.

YRKANDEN M.M.

NN och YY har begärt att Mäklaren ska betala 160 000 kr.

Mäklaren har motsatt sig kravet och inte godtagit det begärda beloppet som rimligt i och för sig. För egen del har hon begärt att ett eventuellt skadestånd ska jämkas till noll.

BAKGRUND

Den 14 februari 2024 sålde NN och YY ("NN-YY") en fastighet i X-orten för 4 800 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

I objektsbeskrivningen angavs bland annat följande:

Driftskostnad
Antal personer i hushållet: 4
Fördelas enligt följande:
Försäkring: 6 543 kr/år
Renhållning: 5 000 kr/år
Vatten och avlopp: 5 000 kr/år
El: 20 510 kr/år
Årlig elförbrukning
18 645 kWh/år

Parterna är överens om att uppgiften om elkostnaderna var felaktig. NN-YY anser att Mäklaren agerade oaktsamt när hon vidarebefordrade den felaktiga uppgiften till köparna. De har begärt skadestånd och/eller nedsättning av provisionen.

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

VAD PARTERNA HAR ANFÖRT

NN-YY

Felaktig driftkostnadsuppgift

De lämnade en korrekt uppgift om elförbrukningen på 18 645 kWh/år, men missade att inkludera elnätsavgiften i sin kostnadsberäkning. Mäklaren granskade inte dessa uppgifter, trots att driftkostnaden på 20 540 kr/år var orimligt låg med tanke på husets yta (168 kvm), pool och uppvärmt garage. Mäklaren valde heller inte att dubbelkolla, trots en konversation dem emellan där de förklarade för Mäklaren att de tyckte detta var svårt. Svaret från Mäklaren var "ta fakturorna bara och summera". En mäklare bör reagera på att deras siffror skilde sig med nästan 100 procent på denna typ av objekt, jämfört med genomsnittet av liknande försäljningar. Mäklaren borde ha dubbelkollat siffrorna, vilka dessutom fylls i digitalt. Allt kan hända i den digitala världen och det borde finnas spärrar i mäklarföretagets processer som säger ifrån när orimliga siffror kommer in i deras system, där värdet skiljer sig med nästan 100 procent jämfört med en normalförbrukning.

Mäklaren kan inte urskulda sig med att de godkände de publicerade uppgifterna i prospektet, då de inte vet vad som ligger till grund för korrekt redovisning.

Felaktig rådgivning

Efter att köparna upptäckt felet, rådde Mäklaren dem att dra av för elstödet i den nya redovisningen. Rådet var felaktigt och ledde till att köparna anklagade dem för att försöka vilseleda dem, vilket förvärrade konflikten.

Bristande engagemang och noggrannhet

Mäklaren:

- var inte närvarande vid fotograferingen av fastigheten,
- skickade ett felaktigt kontrakt med fel provisionsuppgift,
- var ofta svår att nå och hänvisade till dålig täckning, samt
- var inte med när köparna skulle få nyckeln utan skickade en kollega.

Dessa beteenden indikerar bristande engagemang och omsorg i Mäklarens uppdrag.

Krav på ersättning

De kräver en kompensation på totalt 110 000 kr för den ekonomiska förlust de lidit. 90 000 kr avser förlikningen med köparna och 20 000 kr juristkostnader. Vidare begär de ytterligare 50 000 kr för den psykiska påfrestning som orsakats av Mäklarens bristfälliga hantering, möten med jurister och ovisshet om den nya bostad som de hade skrivit kontrakt på. De vill också poängtera att Mäklaren inte har erbjudit sig att betala tillbaka någon del av arvudet om cirka 64 000 kr.

Mäklaren*Grunder för bestridandet*

Hon har inte uppsåtligen eller av oaktsamhet åsidosatt någon skadeståndssanktionerad bestämmelse i fastighetsmäklarlagen, vare sig beträffande de felaktiga elkostnaderna eller övriga påstådda brister i uppdraget.

NN-YY har inte lidit någon skada orsakad av henne och eventuell skada uppgår inte till krävt belopp.

Ett eventuellt skadestånd ska jämkas.

Det saknas grund för nedsättning av provisionen.

Bakgrund

Inför försäljningen upprättade hon en objektsbeskrivning. Avseende fastighetens elkostnader fanns följande uppgift i beskrivningen:

Driftskostnad
Antal personer i hushållet: 4

Fördelas enligt följande:
Försäkring: 6 543 kr/år
Renhållning: 5 000 kr/år
Vatten och avlopp: 5 000 kr/år
El: 20 510 kr/år

Årlig elförbrukning
18 645 kWh/år

Som angavs i objektsbeskrivningen härrörde uppgifterna i objektsbeskrivningen huvudsakligen från säljaren och kontrollerades av mäklaren endast om omständigheterna gav anledning till detta.

Uppgifterna i objektsbeskrivningen om elkostnaderna lämnades av NN-YY i november 2023. När hon hade upprättat objektsbeskrivningen, godkändes den av NN-YY. Detta framgår av mäklarjournalen.

Enligt NN-YY missade de att inkludera elnätsavgifterna i elkostnaderna som de redovisade till henne. NN-YY menar att hon borde ha reagerat på siffrorna och kontrollerat dessa. NN-YY menar vidare att hon på andra sätt brustit i uppdraget. NN-YY har av dessa skäl begärt skadestånd och/eller nedsättning av provision.

Oaktsamhet; elkostnaderna

Hon har inte uppsåtligen eller av oaktsamhet åsidosatt någon skadeståndssanktionerad bestämmelse i fastighetsmäklarlagen beträffande de felaktiga elkostnaderna

En mäklares ansvar för felaktiga uppgifter om driftskostnader har prövats flera gånger av FRN (se exempelvis FRN 6/17, FRN 8/17 och FRN 26/21). Denna praxis kan sammanfattas på följande sätt:

Bortsett från de uppgifter som en mäklare enligt 3 kap. 13 § fastighetsmäklarlagen själv måste kontrollera, gäller att mäklaren normalt har rätt att förlita sig på de uppgifter som han eller hon erhåller från säljaren. Mäklaren kan således normalt utan egen kontroll vidarebefordra säljarens uppgifter till köparen. Om mäklaren i objektsbeskrivningen lämnar en uppgift som senare visar sig vara felaktig, undgår

mäklaren i regel ansvar om det visas att det är säljaren som har lämnat den felaktiga uppgiften. Om de driftskostnader som angetts av säljaren är onormalt eller orimligt låga kan dock mäklaren ha en skyldighet att agera.

Det är klarlagt att det är NN-YY som har lämnat uppgifterna om elkostnaderna i objektsbeskrivningen. Hon har inte haft tillgång till, och har inte haft en skyldighet att kontrollera, NN-YY:s faktiska kostnader i detta avseende.

Det är NN-YY som skulle ha tillsett att uppgifterna om elkostnaderna var fullständiga och korrekta. Att elkostnaderna i ett hushåll består av två delar, elhandelspris och elnätsavgifter, måste alla elkunder förväntas känna till.

NN-YY har enligt egen uppgift missat att inkludera elnätsavgifterna. NN-YY har påstått att de hade en konversation där de förklarade att de tyckte det var svårt att fylla i uppgifterna om elkostnaderna. Det påståendet bestrids. Hon hade ett samtal med NN angående förmedlingsuppdraget generellt. När hon informerade om vad NN-YY behövde uppge angående driftskostnaderna, sa NN att han skulle överlämna det till YY eftersom hon hade bättre koll på ekonomin. Efter det har ingen av NN-YY kontaktat henne med frågor om driftskostnaderna. Om hon vid samtalet med NN sa att man ska summera elfakturorna för att få fram de totala elkostnaderna, är det helt korrekt i sig.

Hon håller inte heller med om att det är svårt att fylla i uppgifterna om driftskostnader. Säljaren ska fylla i ett formulär. Hon har hittills under sitt yrkesliv inte stött på någon säljare som haft problem med att fylla i det formuläret.

NN-YY godkände objektsbeskrivningen den 18 januari 2024. De hade inför det möjlighet att ställa kompletterande frågor och korrigera den felaktiga uppgiften, vilket de inte gjorde.

NN-YY:s uppgivna elkostnader har inte framstått som onormalt låga eller orimliga. Byggnaden på fastigheten är från år 2015 och kan därför antas vara uppförd med en modern och driftsnål konstruktion. Att en fastighet är utrustad med pool brukar inte öka de totala elkostnaderna påtagligt, särskilt inte om poolanläggningen är av hög standard (som i detta fall).

De uppgivna kostnaderna för el ligger i linje med motsvarande kostnader för andra jämförbara objekt som hon har förmedlat.

Det är vidare viktigt att ha i åtanke att kostnadernas storlek påverkas av förhållanden hos varje enskild fastighetsägare. Vilka elkostnader som en fastighetsägare har

beror på just dennes förbrukning, som kan skilja sig mycket från förbrukningen som en annan fastighetsägare skulle ha haft.

Gällande elkostnaden kan en fastighetsägare genom fastprisavtal och andra former av avtal under en period ha elkostnader som understiger vad andra fastighetsägare har betalat för rörliga elpriser. Av betydelse för elkostnaden är även tiden på dygnet då elförbrukningen sker.

Hon hänvisar till en tabell från Energimarknadsinspektionens hemsida med prisstatistik för elhandel, www.ei.se/sv/statistik/statistik-inom-området-el/Statistik-om-elhandel/historiska-jamforpriser-pa-elhandelsavtal/. Tabellen avser elområde 3, där den aktuella fastigheten ligger, och visar ett genomsnitt av alla inrapporterade priser till Elpriskollen per den 15:e i varje månad. Priserna är totalt örespris per kWh, med alla kostnader för elhandelsavtalet och moms inkluderade.

Av tabellen kan följande slutsatser dras. En fastighetsägare i elområde 3 har fram till årsskiftet 2021/2022 kunnat binda sitt elpris till långt under 1 kr/kWh. Efter den dramatiska stegringen av elpriserna 2022, har priserna under 2023 börjat sjunka mot de nivåer som historiskt sett har varit normala. Efter vintern 2023 har de rörliga elpriserna i elområde 3 bara vid några tillfällen rört sig över 1 kr/kWh.

Det var i november 2023 som NN-YY lämnade uppgiften till henne om att deras kostnad för el uppgick till drygt 20 000 kr för en årlig förbrukning om 18 645 kWh. Mot bakgrund av elkostnaderna vid förmedlingar av andra jämförbara objekt, de historiska elpriserna och att fastighetsägare har möjlighet att teckna fastprisavtal med lång bindningstid, hade hon inte anledning att reagera på och ifrågasätta NN-YYs uppgift om sin elkostnad.

Det ska förtydligas att hon inte har haft någon skyldighet att kontrollera den uppgivna kostnaden mot elnätsavgifterna hos den lokala nätägaren (E.ON) eller de avtal som NN-YY haft avseende elhandel.

NN-YY har gjort gällande att hon gav det felaktiga rådet att räkna av elstödet i den nya redovisningen av elkostnaderna samt att det ledde till att köparna anklagade dem för att försöka vilseleda dem, vilket sägs ha förvärrat konflikten med köparna.

Hon har inte engagerat sig på någon sida i tvisten mellan NN-YY och köparna. I tvisten har NN-YY anlitat en jurist från Enkla Juridik som företrätt dem. Beträffande beräkningen av elkostnaderna har hon endast informerat om att elstödet ska räknas av vid beräkningen, vilket är korrekt.

Det var i november 2023 som NN-YY lämnade sina uppgifter om de årliga elkostnaderna, vilka uppgifter sedan fördes in i objektsbeskrivningen. NN-YY ska då alltså ha redovisat elkostnaderna för perioden november 2022–oktober 2023. Statligt elstöd utgick för november och december 2022 med anledning av de ovanligt höga priserna de månaderna, se Förordning (2023:108) om elstöd till konsumenter för november–december 2022.

Genom att räkna av det elstödet kommer man fram till de faktiska elkostnaderna för perioden november 2022 till oktober 2023, och dessutom en mer rättvisande bild av de årliga elkostnaderna för ett normalår.

Övriga påstådda förseelser

NN-YY har gjort gällande att hon inte var närvarande vid fotograferingen av fastigheten. Det är inget krav att mäklaren ska vara närvarande då, och dessutom var hon sjuk den dagen.

NN-YY har även gjort gällande att hon skickade ett kontrakt med fel provisionsuppgift. Hon har ingen minnesbild av det och kan inte vitsorda det utan underlag, men om så skett får det antas att den felaktiga uppgiften korrigerades.

NN-YY har vidare gjort gällande att hon ofta var svår att nå och att hon hänvisade till dålig tackning. Påståendet bestrids och kan inte bemötas om det inte konkretiseras närmare.

NN-YY har slutligen gjort gällande att hon inte var med när köparna skulle få nyckeln, utan i stället skickade en kollega. Det kan ha varit så, men hon ser inte på vilket sätt det skulle vara en brist i uppdraget.

Påstådd skada

NN-YY har krävt skadestånd med 110 000 kr, varav 90 000 kr avser ersättningen som de efter en förlikning betalade till köparna och 20 000 kr avser ombudskostnader.

Förlikningsersättningen är att betrakta som ett prisavdrag grundat på de fel som köparna hade reklamerat, det vill säga för lågt uppgivna driftskostnader gällande el, ljudnivån på pumpen till poolen samt felaktigt monterat rör under vask i tvättstuga.

NN-YY har inte förklarat varför hon ska svara för den del av förlikningsersättningen som avser ljudnivån på pumpen till poolen och felaktigt monterat rör under vask i

tvättstuga, och hon bär inte heller något ansvar för det. Hon uppfattar det som att NN-YY:s skadeståndskrav inte heller omfattar den delen av förlikningsersättningen.

Den del av förlikningsersättningen som avser de felaktiga elkostnaderna ger inte NN-YY rätt till skadestånd från henne. Genom ett sådant prisavdrag har NN-YY fått det pris för fastigheten som de skulle ha fått utan det påstått oaktsamma agerandet (och om de inte själva hade angett felaktiga elkostnader till henne). Om NN-YY anser att prisavdraget är rimligt, har ingen skada uppstått för dem (se t.ex. FRN 90/21). Det finns då inget behov av att här kommentera storleken på det prisavdrag som NN-YY och köparna enats om.

Ombudskostnaderna, som enligt ingivna fakturor uppgår till 19 217 kr, kan i och för sig utgöra en skada för NN-YY. De har dock inte gett in underlag som gör det möjligt att bedöma hur stor andelen är som hänför sig till köparnas krav avseende de felaktiga elkostnaderna.

NN-YY har vidare krävt skadestånd med 50 000 kr "för den psykiska påfrestning som orsakats av [hennes] bristfälliga hantering, möten med jurister och ovisshet i det nya objektet vi vid det tillfället hade skrivit kontrakt på". Hon bestrider att detta är en skada som kan ersättas genom skadestånd. Till undvikande av tvivel bestrider hon att hon har orsakat någon av NN-YY en personskada. Anmälarna har inte heller redogjort för hur skadeståndsbeloppet har beräknats.

NN-YY har inte förklarat, och än mindre visat, att det finns ett orsakssamband mellan åberopad skada och de övriga påstådda brister i uppdraget som hon har bemött under föregående rubrik.

Eventuellt skadestånd ska jämkas

Av de skäl som anförts ovan bestrider hon att det alls finns en skadeståndsskyldighet. Dessutom skulle ett eventuellt skadestånd endast kunna utgå för en andel av ombudskostnaderna. I sådant fall anser hon att NN-YY varit medvållande till skadan i så hög grad att skadeståndet ska jämkas, i första hand till noll. NN-YY:s tvist med köparna beror till syvende och sist på att NN-YY lämnade felaktiga uppgifter om elkostnaderna genom att de missade att inkludera elnätsavgifterna, trots att de borde ha förstått att dessa avgifter är en viktig del av de totala elkostnaderna. De har inte heller rättat detta fel innan de godkände objektsbeskrivningen. Det är ett oaktsamt handlande som gör att de inte bör få skadestånd från henne, och under alla förhållanden måste skadeståndet sättas ned.

Det saknas grund för nedsättning av provisionen

Av redan anförda skäl bestrider hon att hon har åsidosatt någon skyldighet mot NN-YY eller brustit i uppdraget. Det saknas därför grund för att sätta ned provisionen. NN-YY har inte angett hur stor nedsättningen ska vara och hur storleken på nedsättningen ska beräknas. Det går därför inte att vitsorda något belopp i detta skede eller kommentera nedsättningskravet närmare.

Om skadestånd ska utgå kan inte de omständigheter som lett till skadeståndet också leda till en nedsättning av provisionen.

Flera av de brister som tagit upp måste under alla förhållanden ses som ringa, och då ska provisionen inte sättas ned.

NN-YY tillade i huvudsak följande:

Att i efterhand hänvisa till andra objekt som Mäklaren tidigare förmedlat ser de som irrelevant i detta sammanhang. Det förstärker snarare bilden av en bristande förståelse för det individuella ansvar som varje uppdrag kräver, särskilt med hänsyn till det arvode som hon själv bedömt som skäligt för sin insats.

Vidare vill de understryka att det inte är till hjälp att förenkla problematiken genom att påstå att det är "enkelt att fylla i siffror", då just felaktig hantering/bedömning av siffror låg till grund för deras förlikning med köparna. Att hänvisa till tidigare försäljningar upplevs dessutom som ett försök att undandra sig ansvar i det aktuella ärendet.

UTREDNINGEN

Objektsbeskrivningen har i nu relevant avseende återgetts ovan under rubriken "Bakgrund".

Mäklaren har gett in det formulär som NN-YY fyllde i och som låg till grund för objektsbeskrivningen. I formuläret uppmanades säljaren att redovisa elförbrukningen i kWh per år och kostnaden för el i kr/år.

I förlikningsavtalet mellan NN-YY och köparna angavs bland annat följande:

"[Köparna] köpte fastigheten [XX] av [NN-YY] den 14e feb 2024 med tillträde den 2 maj 2024. Därefter har [köparna] reklamerat för lågt uppgivna driftskostnader gällande el, ljudnivå på pumpen till poolen samt felaktigt monterat rör under vask i tvättstuga.

Mot bakgrund av ovanstående har parterna enats om följande förlikning:

[...]

1. [NN-YY] skall erlägga ett belopp om 90 000 kr i ett för allt.

[...]”

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.

Allmänt om nedsättning av provision

Enligt 3 kap. 24 § fastighetsmäklarlagen kan mäklarens provision sättas ned om mäklaren vid uppdragets utförande har åsidosatt sina skyldigheter mot köparen eller säljaren. 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.

Allmänt om driftskostnader

Enligt 3 kap. 14 § fastighetsmäklarlagen ska mäklaren ange fastighetens driftskostnader i objektsbeskrivningen.

Som framgår av lagtexten är det *fastighetens* driftskostnader som ska anges. Normalt kan mäklaren utgå från säljarens faktiska kostnader för det senast förflutna året, men om säljarens kostnader av något skäl har varit särskilt höga eller särskilt låga, bör mäklaren ta höjd för det innan uppgiften förs in i objektsbeskrivningen. Det kan ske genom att det i objektsbeskrivningen anges att säljarens förbrukning har varit särskilt hög eller särskilt låg och anledningen till det. I sådana fall kan driftskostnaden även anges som en schablon, med angivande av att det är fråga om en schablon och anledningen till varför en schablon används. Däremot krävs det inte att mäklaren gör en prognos för vad den konkreta köparen kan tänkas få för driftskostnader.

Av lagtexten framgår också att det är *kostnaderna* som ska anges. Det är alltså inte tillräckligt att redovisa elförbrukningen. Man kan kanske tycka att det hade varit mer relevant om mäklaren hade ålagts att redovisa förbrukningen, detta eftersom kostnaderna för en viss förbrukning kan variera kraftigt beroende på elavtal, tillgången på el på marknaden m.m., men det är inte så lagen är formulerad. En uppgift om kostnader är också mer upplysande för den som inte har kännedom om den ungefärliga kostnaden för en kilowattimme.

Oaktsamhet

Parterna är överens om att uppgiften om elkostnad i objektsbeskrivningen var felaktig. NN-YY:s kostnad för de angivna 18 645 kWh uppgick inte till 20 510 kr utan till ett högre belopp.

Parterna är vidare överens om att Mäklaren fick den felaktiga uppgiften från NN-YY. Enligt NN-YY missade de att redovisa kostnaden för elhandel och deras totala elkostnad var nästan dubbelt så hög som den uppgivna.

En mäklare kan normalt vidarebefordra säljarens uppgifter till köparen utan egen kontroll. Det får dock inte ske okritiskt. Om mäklaren misstänker eller borde ha misstänkt att uppgifterna var felaktiga, måste mäklaren agera. Det kan ske genom att mäklaren kontrollerar och vid behov korrigerar uppgiften eller åtminstone flaggar för att den kan vara felaktig.

Även om det måhända var möjligt att en fastighetsägare kunde ha betalat 20 510 kr för 18 645 kWh, så som Mäklaren gjort gällande, anser nämnden att beloppet

var så anmärkningsvärt lågt att Mäklaren borde ha reagerat och ifrågasatt det. Det gäller inte minst då det förekommer att säljare av misstag inte redovisar den totala elkostnaden (elhandel plus nätavgifter), så som också skedde i detta fall.

Sammantaget anser nämnden att Mäklaren agerade oaktsamt genom att okritiskt vidarebefordra NN-YY:s uppgift om elkostnaden till köparna.

Prisavdraget; skada

Om en köpare får prisavdrag på grund av att en viss uppgift om fastigheten visar sig vara felaktig, innebär det normalt inte att säljaren har lidit en ekonomisk skada. Tvärtom: genom att betala prisavdrag får säljaren i regel den köpeskillning han eller hon skulle ha fått om någon felaktig uppgift *inte* hade förekommit. Någon skada föreligger då inte, och därmed inte heller någon grund för skadestånd.

Det ovan sagda förutsätter att prisavdraget är korrekt beräknat, det vill säga att det har beräknats efter hur den felaktiga uppgiften påverkade priset på fastigheten. Om prisavdraget av något skäl blir större än så, kan det överskjutande beloppet utgöra en skada.

Enligt det ingivna förlikningsavtalet betalade NN-YY 90 000 kr till köparna som ersättning för tre olika fel. De har inte angett hur stor del av det beloppet som avsåg frågan om elkostnaderna. Men oavsett hur det förhåller sig med det, har det inte framkommit att prisavdraget skulle ha varit omotiverat högt. Med andra ord är det inte visat att någon del av prisavdraget utgör en skada. Redan av det skälet kan NN-YY inte få något skadestånd i denna del.

Nämnden tillägger att enligt köparna uppgick en rimlig ersättning för den felaktiga uppgiften om elkostnaderna till 165 320 kr, se FRN 26/25. Nämnden ansåg att köparnas skada i denna del kunde beräknas till 82 645 kr. Det ger stöd för att prisavdraget i förlikningen snarare låg i underkant. Förlikningen omfattade ju två ytterligare fel, utöver den felaktigt angivna elförbrukningen.

Ombudskostnaderna; orsakssamband, skada och jämkning

Av det ingivna förlikningsavtalet – se ovan under rubriken ”Utredningen” – framgår att tvisten mellan NN-YY och köparna avsåg för lågt uppgivna elkostnader, ljudnivå på poolpumpen samt felaktigt monterat rör under vask i tvättstuga.

Om Mäklaren hade agerat aktsamt och ifrågasatt NN-YY:s uppgift om elkostnaden, kan det antas att någon tvist om elkostnaderna inte hade uppstått. NN-YY hade då

inte drabbats av några ombudskostnader i den delen. En del av ombudskostnaderna utgör därmed en skada. Hur stor del av de uppgivna ombudskostnaderna om 20 000 kr som avsåg frågan om elkostnaderna har NN-YY inte redogjort för.

Oavsett hur det förhåller sig med skadans storlek, anser nämnden att ett skadestånd i alla händelser bör jämkas till noll. Skälet är att den felaktiga uppgiften om elkostnaderna kom från NN-YY, om det är parterna överens. Att det skulle ha varit komplicerat att redovisa den totala elkostnaden, så som NN-YY har framfört, är inte visat. NN-YY har heller inte angett på vilket sätt det skulle ha varit komplicerat.

Sammanfattningsvis anser nämnden att jämkning bör ske på den grunden att NN-YY var medvållande till att det uppstod en tvist om elkostnaderna mellan dem och köparna. Omständigheterna är sådana att jämkning bör ske till noll.

Psykisk påfrestning

NN-YY har begärt skadestånd för den psykiska påfrestning som orsakats av Mäklarens hantering av uppdraget.

Det är inte visat – eller ens påstått – att NN-YY skulle ha drabbats av någon personskada i skadeståndsrättslig mening. Redan av det skälet kan de inte få något skadestånd i denna del.

Nedsättning av provision

Som angetts i det föregående anser nämnden att Mäklaren agerade oaktsamt genom att inte ifrågasätta NN-YY:s uppgift om elkostnaderna. Därigenom åsidosatte hon sina skyldigheter som mäklare på ett sätt som bör medföra en nedsättning av provisionen.

Med beaktande av att NN-YY själva bär ett stort ansvar för att uppgiften blev felaktig, anser nämnden att nedsättning bör ske med måttliga 10 000 kr.

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 Lars-Erik Nykvist, 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.