

Anmälare

NN och YY

Motpart

Mäklaren

Vad saken gäller

Nedsättning av provision

BESLUT

Nämnden rekommenderar Mäklaren att betala 100 000 kr till NN och YY.

YRKANDE M.M.

NN och YY har begärt att Mäklaren ska betala 164 000 kr.

Mäklaren har motsatt sig kravet.

BAKGRUND

Den 22 juni 2025 sålde NN och YY ("NN-YY") en fastighet i X-stad för 5 450 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

Enligt NN-YY åsidosatte Mäklaren sina skyldigheter som mäklare i olika avseenden. De har begärt att provisionen ska sättas ned med 164 000 kr, från 327 000 kr till 163 000 kr.

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

VAD PARTERNA HAR ANFÖRT

NN-YY

Mäklaren kontrollerade inte om budgivaren hade finansiering för budet de accepterade. De förlorade nästan alla de spekulanter som var anmälda till visning. Efteråt framkom det att budgivaren inte hade finansiering. De gick även miste om eventuell budgivning.

Eftersom försäljningen drog ut på tiden, förlorade de budgivningen på den gård som de budade på. De hade det högsta budet men kunde inte skriva köpekontrakt förrän deras egna köpare, V och S, hade skrivit på köpekontraktet för deras hus. Deadline för kontraktsskrivning på gården var den 19 juni 2025.

De bad Mäklaren om hjälp att få till en kontraktsskrivning med köparna den 19 juni 2025. Den 18 juni 2025 ringde de honom flera gånger och föreslog olika lösningar, men han sa att han inte kunde hjälpa dem. Och sedan skrev han i ett mejl att han inte skulle vara tillgänglig efter deras samtal den kvällen.

Dagen efter, den 19 juni 2025, ringde Mäklaren plötsligt och sa att de kunde skriva kontrakt med V och S samma dag – men då var det redan för sent. Och det visste han.

Mäklarföretaget säljer sina fastigheter med hjälp av ombud. Mäklaren är företagets enda registrerade mäklare och träffas endast vid kontraktsskrivning. Det blev snurrtigt och rörigt. Känslan att Mäklaren skulle jobba åt dem fanns inte. Återkopplingen var dålig och han var inte insatt i deras fastighet, som är ett unikt objekt på en ö med fyra hus.

De hade ett ombud från Mäklarens mäklarföretag, BT, som hade hand om kontakten med spekulanterna, visningarna och all kontakt med dem som säljare. Det var först på slutet som de hade kontakt med Mäklaren.

Den 28 maj 2025, innan den planerade visningen den 1 juni 2025, hölls en förhandsvisning för en spekulant, MS. Den 30 maj 2025 lade MS ett bud på 5 550 000 kr. Mäklaren tyckte de skulle acceptera budet och hänvisade till att MS var den

enda seriösa spekulanten som anmält sig till visningen. Mäklaren tyckte att visningen den 1 juni 2025 skulle avbokas. De ville ha en snabb kontraktsskrivning eftersom de budade på en gård och accepterade det.

De sökte Mäklaren för återkoppling om kontraktsskrivning, men fick förhållande svar. Exempelvis att spekulanten skulle lämna besked på fredag, senast måndag osv, utan att säga varför. Mäklaren skrev i ett mejl att om spekulanten inte fick ta ett vattenprov, drog han tillbaka sitt bud.

De gick vidare med en ny visning den 14 juni 2025. Antalet spekulanter hade då minskat från 14 till fyra, varav MS var en. De ville att budgivning skulle ske den 17 juni 2025 och fick ett bud från V och S, som de accepterade. V och S var spekulanter som varit med från början.

I ett mejl den 16 juni 2025 skrev Mäklaren att MS fått preliminärt besked från banken, men på budgivningsdagen den 17 juni 2025 kunde han inte lägga bud.

Mäklaren kontrollerade inte MS:s finansiering och det kostade dem psykiskt lidande och att gården de budat på gick dem ur händerna. Gården köptes av budgivaren under dem på grund av att det tog för lång tid.

De tror att det hade blivit en budgivning om Mäklaren hade kollat upp finansieringen och de hade kunnat visa fastigheten för de 14 sällskap som var anmälda till visningen den 1 juni 2025.

Mäklaren

Han motsätter sig kravet då han inte anser att NN-YY lidit någon ekonomisk skada.

NN-YY valde själva att acceptera ett första bud, utan påtryckning från hans sida.

Han har under dialogen med parterna försökt ta hänsyn till både säljares och potentiell köparens intressen.

Han har även löpande, utan fördröjning, ställt erforderliga krav på köparen som tänkt förvärva genom juridisk person att uppvisa finansiering, intyga firmatecknare, pengarnas ursprung m.m.

Att NN-YY samtidigt budade på en annan fastighet och var under tidspress kom till hans kännedom först efter att första budet hade inkommit och under pågående dialog mellan parterna.

Försäljning till ursprungligt annonserat pris genomfördes endast sex veckor efter påbörjad marknadsföring.

Händelseförloppet i korthet:

Han hade inledande kontakt med NN-YY den 14 april 2025 via telefon samt mejl. Information lämnades muntligen och skriftligen om arbetssätt, arvode m.m. samt att ett ombud, BT, kunde besöka fastigheten för hans räkning.

Besök skedde på fastigheten den 17 april 2025. Uppdragsavtal undertecknas senare av honom och NN-YY den 26 april 2025.

Den 8 maj 2025 fick NN-YY en kopia på undertecknat uppdragsavtal, förslag på objektsbeskrivning upprättad av honom, tillsammans med allmän information om marknadsföring, arbetssätt, GDPR, penningtvätt, budgivning m.m.

Den 28 maj 2025 besökte intressenten MS fastigheten. Flera andra kunder, inklusive de slutgiltiga köparna, erbjöds titta samtidigt, men tackade nej.

MS lämnade den 30 maj 2025 ett bud på 5 550 000 kr. Han registrerade samt vidarebefordrade budet samma kväll till NN-YY.

Påståendet att han sagt att inga andra seriösa spekulanter fanns stämmer inte. Han utövade heller ingen påtryckning för att NN-YY skulle acceptera budet. Han framförde budet med villkor i sin helhet.

NN-YY svarade samma dag att de accepterade budet. Han svarade att han skulle be MS att sända sina uppgifter, samt att han skulle kontakta övriga intressenter och informera att planerad visning den 1 juni 2025 var avbokad.

Den 30 maj 2025 bekräftar han skriftligen till MS att NN-YY accepterade budet och att han skulle återkomma dagen efter, då han behövde kompletterande uppgifter.

MS planerade att förvärva via juridisk person. Den 31 maj 2025 efterfrågade han registreringsbevis samt bolagsordning, kopia på id-handlingar, bolagsmän, redogörelse på pengarnas ursprung, kopia på ev. lånelöfte etc. Detta för att kunna säkerställa firmatecknare, utföra kundkännedom samt kontrollera finansieringen.

Han informerade även om att tillträde i regel kan genomföras som tidigast 3–4 veckor efter undertecknat köpekontrakt.

Den 1 juni 2025 ringde MS och informerade om att han funderade på att använda ett annat bolag som köpare än det som från början var tänkt, samt att han ville utföra ett vattenprov på befintlig vattenbrunn.

Han återkopplade till MS via mejl samma dag med följande besked: "Säljarna vill komma vidare inom kort och ej att det drar ut på tiden."

Den 5 juni 2025 bekräftade NN-YY via mejl att de gick med på att ett villkor om vattenprov togs med i köpekontraktet.

Den 5–8 juni skedde via honom en dialog mellan parterna om när och hur en provtagning av vattnet ska kunna ske, detta som underlag för att han ska kunna utforma ett eventuellt kontraktsvillkor. Dialog av denna typ, samt att den löper under flera dagar, anser han vara fullt normalt och i detta fall helt nödvändigt för att kunna ta tillvara både säljarens och köparens intressen.

Köpare och säljare erhöll även under dessa dagar förslag på köpekontrakt med villkor om vattenprov att studera och för att kunna återkomma med frågor och synpunkter.

Eftersom NN-YY var stressade föreslog han den 8 juni 2025 att han kunde planera för ny visning om NN-YY önskade detta. Flera nya kunder hade kontaktat honom de senast dagarna.

Han kom överens med NN-YY om att övriga intressenter skulle få möjlighet att besöka fastigheten den 14 juni 2025, för att då även kunna möjliggöra en budgivning.

MS besökte fastigheten den 14 juni 2025 och hade inför besöket förberett att ta ett vattenprov. MS hade dock missuppfattat instruktionerna för vattenprovet. Resultatet blev att något prov inte kom till stånd och MS valde av detta skäl att inte delta i budgivningen.

Den 14 juni 2025 besökte paret V och S fastigheten. De hade även erbjudits visning den 28 maj 2025 men tackat nej.

V och S lämnade den 17 juni 2025 i samtal med honom bud på begärt pris 5 450 000 kr. De bekräftade budet skriftligen dagen efter.

Han kontaktade övriga kunder som besökt fastigheten den 14 juni 2025 för att höra om intresse fanns. Det inkom endast ett lägre bud på 4 400 000 kr den 18 juni 2025 från en ny budgivare.

NN-YY accepterade V och S:s bud på 5 450 000 kr och köpekontrakt undertecknades den 22 juni 2025. Han upprättade samtliga köpehandlingar med bilagor och tillträdeshandlingar samt medverkade vid både kontraktsskrivningen och tillträdet.

NN-YY tillade i huvudsak följande:

Deras mål med försäljningen var att kunna köpa en gård som var till salu. Det berättade de direkt för ombudet BT vid deras första möte. De kämpade hårt för att få köpa just den gården, som var deras dröm, men tyvärr gick den till någon annan – med bara några timmars marginal.

De hade lagt det högsta budet på gården, men kunde inte skriva köpekontrakt förrän deras köpare, V och S, hade skrivit på köpekontraktet. Drömgårdens kontraktsskrivning hade deadline den 19 juni 2025.

De bad Mäklaren om hjälp att få till en kontraktsskrivning med V och S den 19 juni 2025. Den 18 juni 2025 ringde de honom flera gånger och föreslog olika lösningar, men han sa att han inte kunde hjälpa dem. Och sedan skrev han i ett mejl att han inte skulle vara tillgänglig efter deras samtal den kvällen.

Dagen efter, den 19 juni 2025, ringde Mäklaren plötsligt och sa att de kunde skriva kontrakt med V och S samma dag – men då var det redan för sent. Och det visste Mäklaren.

Mäklarens arbetssätt – där han i stor utsträckning valde att jobba med ombud – gjorde försäljningsprocessen onödigt rörig och ineffektiv. De pratade väldigt få gånger med Mäklaren. Det var ombudet BT de hade kontakt med.

Mäklaren har aldrig besökt fastigheten och de har inte heller fått intrycket att ett sådant besök varit aktuellt. Enligt Mäklaren är hans uppgift begränsad till kontoret i Z-stad, där han ansvarar för kontraktsskrivning och de ekonomiska delarna.

Under tiden har de haft ombudet BT som skött samtal och platsbesök med dem på Y-ön – en unik gård på en ö utanför X-stad, utan kommunalt vatten eller avlopp och egen båt. Det är en fastighet som kräver att man är på plats för att förstå hur allt fungerar. Den genomgången gjordes med BT. Deras uppfattning är att Mäklaren saknat insyn i fastighetens särskilda förutsättningar. Det har lett till att viktig information inte alltid kommunicerats tydligt vidare, vilket påverkade processen negativt.

Som säljare känns det jobbigt att Mäklaren ska knyta affären när budgivaren MS kom med krav på vattenkvalitet och ett godkännande från länsstyrelsen, sex dagar

efter hans bud som faktiskt inte innehöll några villkor. De tror att MS eventuellt köpte sig tid för att hitta finansiering.

Budet de fick från MS låg 100 000 kr över utgångspris. MSs strategi var att komma den 28 maj 2025, innan annonserad visningsdag den 1 juni 2025. MS:s bud var villkorat av de ställde in den planerade visningen den 1 juni 2025. Annars skulle det inte finnas anledning att ta bort den planerade visningen.

När de valde att gå vidare med visningarna efter att Mäklaren inte kunde knyta affären med MS, sa Mäklaren att MS tog bort sitt bud. Men Mäklaren menade att MS inte hade fått finansiering från banken då.

De kan inte se att Mäklaren krävde att få se någon finansiering för MS:s bud. Mäklaren lät MS spekulera i deras fastighet utan tidsramar. Under tiden förlorade de nästan alla spekulanterna de hade från början.

De har aldrig hört att MS tog bort sitt bud på grund av vattenprov. De lämnade MS flertalet chanser att ta vattenprov.

Mäklaren tillade i huvudsak följande:

Han hade som mål att få till en försäljning så snart som möjligt då NN-YY önskade detta.

NN-YY accepterade direkt det första budet från MS (ej slutgiltig köpare) utan påtryckning från honom.

Att han inte ställt krav på MSs finansiering stämmer inte. Redan dagen efter NN-YYs accept av budet efterfrågade han underlag på finansieringen, pengarnas ursprung, bolagsordning etc.

Han anser inte heller att han "förhalat" processen.

MS återkom först efter lagt bud med önskemål om att köpet skulle villkoras av ett vattenprov. Han upprättade ett förslag till köpekontrakt med villkor om vattenprov som parterna fick ta del av. NN-YY motsatte sig inte en diskussion om villkoret.

Han följde upp med önskemål till MS att han behövde underlag på finansiering och informerade om att NN-YY var stressade då de planerade att köpa en ny fastighet. Något undertecknat köpekontrakt kom inte till stånd, trots att en aktiv diskussion fördes bland annat om villkor för vattenprov, då NN-YY inte ville vänta längre.

V och S erbjöds att besöka fastigheten samtidigt som MS, men tackade då nej.

Bud lämnades senare av V och S och NN-YY accepterade budet samma dag. Han skickade förslag på köpekontrakt redan dagen efter till parterna för genomläsning och synpunkter.

V och S bodde i P-stad och hade lång resväg, men han fick till slut ett OK från dem att de hade möjlighet träffas den 19 juni 2025, som också var NN-YYs önskemål, men när han sedan kontaktade NN-YY meddelade de att det var för sent.

NN-YY fick inför uppdragsstart information om att mäklarföretagets ombud BT skulle vara behjälplig med att besöka fastigheten och öppna upp huset för kunder. Det har alltid framgått att han var ansvarig mäklare.

Vid erhållna bud har han följt upp med NN-YY, vid båda tillfällena, samma dag. När han sänt kontraktshandlingar till parterna och tagit upp frågor om villkor samt efterfrågat underlag, har han gett parterna skälig tid att återkomma.

NN-YY yttrade sig över Mäklarens inlägga. Yttrandet återges inte här, men det har lästs och beaktats av nämnden.

UTREDNINGEN

Nämnden har bland annat tagit del av köpekontraktet och uppdragsavtalet.

En mejlkonversation mellan Mäklaren och NN-YY kvällen den 30 maj 2025 hade följande innehåll:

Mäklaren:

Hejsan !

Se bud nedan.

"Hänvisning från visning onsdag 28 maj.

Inga övriga villkor.

Tillträde så fort som möjligt.

Bud 5 550 000

[Redacted signature]

NN-YY:

Hej

Vi accepterar bud .

De kan få tillträde direkt .

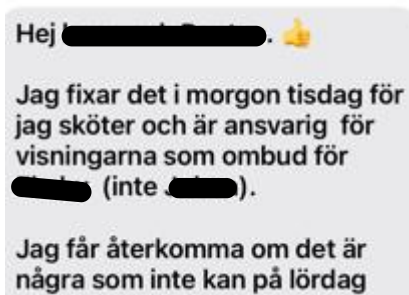
Mäklaren:

Utmärkt ber köparna sända sina uppgifter.
Samt kontaktar övriga intressenter om den avbokade visningen.

I ett mejl till NN-YY den 14 april 2025 skrev Mäklaren bland annat följande:

Har träffat mitt ombud [REDACTED] och bett honom kontakta dig.
Han skulle ta kontakt som senast under morgondagen.
[REDACTED] nås även direkt på tel: [REDACTED]

I ett sms skrev Mäklarens ombud BT följande till NN-YY:



Hej [REDACTED]. 🙌

Jag fixar det i morgon tisdag för jag sköter och är ansvarig för visningarna som ombud för [REDACTED] (inte [REDACTED]).

Jag får återkomma om det är några som inte kan på lördag

I uppdragsavtalet angavs bland annat följande:

Om fastighetsmäklaren på grund av semester, sjukdom eller av annan orsak är förhindrad att utföra del av uppdraget, godkänner uppdragsgivaren att mäklarkollega [REDACTED] ensam biträder att utföra den aktuella delen av uppdraget. Uppdragsgivaren ger både [REDACTED] samt den mäklaren rätt att marknadsföra fastigheten. Uppdragsgivaren ger sitt godkännande att en av [REDACTED] ombud kan agera som assistent vid insamlandet av information, fotografering samt visningsvärd etc.

NÄMNDENS BEDÖMNING*Allmänt om nedsättning av provision*

Enligt 3 kap. 24 § fastighetsmäklarlagen (FML) 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 dock inte ske. Med ringa åsidosättande menas sådana misstag som inte medför att värdet av mäklartjänsten minskar i någon egentlig mening.

Nedsättningens storlek beräknas enligt allmänna principer för prisavdrag vid utförande av tjänster. Som exempel kan nämnas det fall där inte hela tjänsten har blivit utförd. Nedsättning kan då ske med högst det belopp som det kostar uppdragsgivaren att få resterande del av tjänsten utförd av någon annan näringsidkare. I andra fall får nedsättningens storlek bedömas mer fritt.

Kontroll av finansiering

En mäklare har som utgångspunkt ingen skyldighet att kontrollera om en köpare eller budgivare har finansieringen ordnad. En mäklare kan *få* en sådan skyldighet, exempelvis om säljaren frågar om saken och mäklaren åtar sig att besvara frågan. Att så skulle ha skett i detta fall har inte påståtts. NN-YY kan därför inte få nedsättning av provisionen på den grunden att Mäklaren inte kontrollerade spekulanten MS:s finansiering.

Nämnden tillägger att utredningen inte visar om MS och hans bolag hade finansieringen på plats eller inte.

Nämnden tillägger vidare att om det var så att MS avstod från köp på grund av farhågor om vattnets kvalitet, så som Mäklaren uppgett, påverkades inte händelseförloppet av en eventuell avsaknad av finansiering. Det hade då ändå inte blivit något köp.

Inställd visning

Genom parternas uppgifter är det utrett att en planerad visning den 1 juni 2025 ställdes in efter att MS den 30 maj 2025 hade lagt ett bud som NN-YY accepterade. Enligt NN-YY ställdes visningen in på förslag av Mäklaren.

NN-YY har uppgett att MS:s bud var villkorat av att den planerade visningen ställdes in. Vid sådant förhållande agerade Mäklaren inte felaktigt genom att ställa in visningen.

Tidpunkt för köpekontrakt

Det är inte visat att Mäklaren hade kunnat få till ett undertecknat köpekontrakt vid en tidigare tidpunkt än vad som skedde. Någon grund för nedsättning av provisionen finns därför inte i denna del.

Överlämnande av delar av uppdraget till icke registrerad fastighetsmäklare

NN-YY har oemotsagda uppgett – och nämnden anser att uppgiften kan ligga till grund för bedömningen – att de träffade Mäklaren endast i samband med kontraktsskrivningen. Mäklaren hanterade således varken intag eller visningar. Det hanterades i stället av BT. Att BT hanterade visningarna får också stöd av ett ingivet sms, se ovan under rubriken "Utredningen".

Vidare har NN-YY oemotsagda uppgett att BT skötte merparten av kontakterna med dem och spekulanterna.

En sökning på Fastighetsmäklarinspektionens webbplats, www.fmi.se, visar att det inte finns någon registrerad fastighetsmäklare vid namn BT.

Det brukar anses att en mäklare kan låta en medhjälpare utföra mindre kvalificerade delar av uppdraget, utan att detta särskilt behöver avtalas med säljaren.¹ Motsatsvis gäller att om inget annat avtalas, har säljaren rätt att förvänta sig att väsentliga moment i mäklartjänsten utförs av en registrerad fastighetsmäklare, se FRN 90/20. Intag, visningar och kontakter med uppdragsgivare och spekulanter hör utan tvekan till kategorin väsentliga moment. Vad gäller kontakter med spekulanter är det vidare ett krav enligt god fastighetsmäklarsed att dessa endast får hanteras av en registrerad fastighetsmäklare, om kontakterna innefattar mer komplicerade frågor om fastigheten eller överlåtelsen. Parterna har alltså inte möjlighet att avtala om att en oregistrerad medhjälpare ska utföra sådana moment.

Enligt god fastighetsmäklarsed måste inte intaget hanteras av en fastighetsmäklare. Mäklaren kan för detta ändamål anlita ett biträde, under förutsättning att det finns lämpliga informationskanaler mellan mäklaren och biträdet. Det har ansetts acceptabelt i tillsynsrättsliga sammanhang, se Kammarrätten i Stockholms dom i mål 7171-10. Civilrättsligt gäller emellertid, enligt nämndens mening, även här att mäklaren måste avtala om detta med uppdragsgivaren.

I detta fall angavs det inte i det skriftliga uppdragsavtalet att intag, visningar och kontakter med spekulanter fick hanteras av en person som inte var registrerad fastighetsmäklare. Att det angavs att "en av [mäklarföretagets] ombud" kunde agera "som assistent vid insamlandet av information, fotografering samt visningsvärd etc." ger inte tillräckligt stöd för det och avspeglar inte heller hur uppdraget faktiskt utfördes. Mäklaren har inte heller påstått att det skulle ha avtalats muntligen; enligt vad han uppgett informerade han NN-YY om denna ordning först i samband

¹ Jfr Jan Hellner m.fl., Specieell avtalsrätt II, 1 häftet, 8 uppl., s. 260.

med "uppdragstart". Och även om det skulle ha avtalats om muntligen, hade det inte kunnat göras gällande mot NN-YY, se 3 kap. 3 § 1 st. fastighetsmäklarlagen. Mäklaren åsidosatte alltså sina skyldigheter mot NN-YY.

Nedsättning av provision

Fastighetsmäklarlagens bestämmelser om nedsättning av provision kan inte användas för att jämka en oskäligt hög provision. Samtidigt ligger det i sakens natur att ju högre en provision är, desto större förväntningar kan säljaren ha på mäklartjänsten. Utrymmet för nedsättning av provisionen blir också större i kronor räknat.

I detta fall var provisionen hög: sex procent för en fastighet i prisklassen runt 5,5 miljoner kr. I kronor räknat kom provisionen att uppgå till 327 000 kr. Det innebär att NN-YY hade fog för att ställa höga krav på mäklartjänsten.

Som anförts åsidosatte Mäklaren sina skyldigheter genom att utan stöd i avtal låta väsentliga delar av mäklartjänsten hanteras av en person som inte var registrerad fastighetsmäklare.

Nämnden anser att provisionen bör sättas ned med 100 000 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.