

Anmälare

NN

Motpart

Mäklaren

Ombud:

Förbundsjuristen OB

Vad saken gäller

Skadestånd

BESLUT

NN har inte rätt till ersättning.

YRKANDEN M.M.

NN har begärt att Mäklaren ska betala 25 000 kr.

Mäklaren har motsatt sig kravet. För egen del har han begärt att ett eventuellt skadestånd ska jämkas till noll.

BAKGRUND

Den 29 oktober 2024 sålde NN sin andel av en fastighet i Småstaden. Affären förmedlades av Mäklaren.

Enligt NN åsidosatte Mäklaren sina skyldigheter som mäklare i flera avseenden. Hon har därför begärt skadestånd.

Den skada NN anser sig lidit består dels i en ekonomisk skada i form av ett lägre försäljningspris, dels i stress, besvikelse, känslomässig påfrestning och diskriminerande behandling.

Nämnden har under handläggningen avvisat ett krav på nedsättning av provision, detta eftersom den andre uppdragsgivaren, NN:s f.d. make, inte ställde sig bakom kravet.

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

Bakgrund

Hon var hälftenägare av fastigheten. Den andra delägaren var hennes före detta make, JH. De har mycket begränsad kontakt och deras dotter, LH, fungerade som kontaktperson och skötte upphandlingen av förmedlingsuppdraget med Mäklaren.

LH informerade Mäklaren om att fortsatt kommunikation kunde ske via henne eller via mejl till båda delägarnas adresser, detta för att säkerställa att båda delägarna fick samma information.

Fotografering inomhus inför försäljningen var planerad till den 30 oktober 2024. Hon ansvarade för iordningställande inför fotografering och försäljningsstart.

Händelseförlopp

Mäklaren tog på eget initiativ med spekulanter till fastigheten i början av oktober 2024 och hade då kontakt med JH, som lämnade ut nycklar. Mäklaren agerade utan hennes godkännande.

Hon hade inte gett tillstånd till Mäklaren att ens beträda fastigheten, än mindre visa den för spekulanter. Fastigheten var vid den tidpunkten inte iordningställd för visning. Mäklaren undanhöll informationen i flera veckor att visning hade skett och

att det fanns spekulanter. Hon fick kännedom om detta först precis innan bud inkom.

Den 25 oktober 2024 uppgav JH till LH att det inkommit ett bud på 16 miljoner kr. Första budet på 15,5 miljoner kr lades dock först den 26 oktober.

Hon fick själv söka information från Mäklaren och fick svar först kl. 22 den 25 oktober 2024 med otydliga uppgifter om ett bud på "omkring 16 miljoner kr".

Kl. 23 samma kväll skickade JH ett sms där det tydliggjordes att det förväntades ett svar till Mäklaren, där informationen hade gått via JH. Han skrev att hon måste ge Mäklaren besked om budet på 16 miljoner kr.

Mäklaren skrev i mejl att båda delägarna skulle få samma information, men föreslog samtidigt att han skulle kommunicera via JH och att de kunde prata ihop sig.

I ett mejl påstår Mäklaren att det var tidsbrist som gjorde att han inte tillfrågade henne om den otillåtna visningen, men han erkände att han borde ha tillfrågat henne. Trots detta gick det flera veckor innan hon fick erforderlig information om visningen.

När Mäklaren gick på semester (27 oktober – 4 november 2024) uppstod behov av en avgörande visning inför köparnas beslut. Ingen annan mäklare kände till fastigheten, och Mäklaren bad henne att hålla visningen eftersom hon var bäst lämpad. Hon begärde att en mäklare skulle vara tillgänglig om hon inte skulle klara visningen känslomässigt. Situationen skapade stark och onödig stress.

Den 29 oktober 2024 skickade hon ett sms med förslag om lunch för att de skulle kunna diskutera händelseförloppet och klara upp frågor, men Mäklaren svarade aldrig.

Problem och brister

Otillåten visning

Mäklaren tog med spekulanter utan hennes godkännande.

Mäklaren undanhöll information om visning och spekulanters intresse under flera veckor. Därmed var hon totalt oförberedd när försäljningsprocessen plötsligt sattes i gång.

Visning i bristfälligt skick

Huset var ostädat och oförberett.

Mäklaren angav i att inga fler visningar skulle ske innan städning.

Undanhållen information

Hon fick själv söka information och fick svar först kl. 22 den 25 oktober 2024 angående spekulanternas intresse och påstådda budgivning.

Bristfällig information om bud

Mäklaren uppgav först "omkring 16 miljoner", vilket var fel.

Otillräcklig mäklarinsats

Mäklaren reste på semester och bad henne ensam visa huset.

Sen hantering av prospekt

Dokument skickades sent, under extrem tidspress. Hon fick korrekturläsa och rätta prospekten från kl. 20 den 26 oktober till kl. 10 den 27 oktober 2024, vilket innebar arbete under sena kvällstimmar och tidig morgon, vilket var stressande i ett så avgörande skede.

Orimlig arbetsbelastning och stark press

Hon fick hantera allt själv inom tre dygn.

Felaktig försäljningsprocess

Mäklaren påbörjade försäljningen utan hennes godkännande och utan att fastigheten var iordningställd.

Motsägelsefulla budskap och bristande respekt

Mäklaren var medveten om att delägarna skulle få samma information.

Mäklaren erkände fel i ett mejl men hänvisar till tidsbrist.

Bristande respekt och kommunikation

Mäklaren kommunicerade enbart med JH och svarade inte på hennes förslag om lunch.

Konsekvenser

Försäljningen skedde under felaktiga förutsättningar och påverkade sannolikt priset negativt.

Huset visades i oförberett skick, vilket sannolikt påverkade prisnivån negativt.

Hon fick bära en orimlig arbetsbörda, både praktiskt och känslomässigt.

Hennes tillit till Mäklaren och mäklaruppdragets seriositet skadades.

Mäklaren satte egna intressen framför en neutral och professionell hantering samt agerade i strid med god mäklarsed.

Hon utsattes för diskriminerande behandling då Mäklaren enbart kommunicerade med JH och satte hennes åt sidan. Detta försvårade hennes möjlighet att påverka försäljningsprocessen och förstärkte den stress och orättvisa hon utsattes för.

Skada

Hon begär 25 000 kr i skadestånd för den stress, besvikelse och känslomässiga påfrestning som Mäklarens agerande orsakade, och även för den diskriminerande behandlingen att kommunikation endast skedde med JH.

Mäklaren

Inställning

NN har inte reklamerat inom skälig tid.

Han har inte agerat oaktsamt i de avseenden som görs gällande i anmälan.

NN har inte visat att hon lidit ekonomisk skada uppgående till begärt belopp.

Orsakssamband saknas mellan den påstådda oaktsamheten och skadan.

På grund av medvållande ska ett eventuellt skadestånd jämkas.

Reklamation

Reklamationen avseende skadestånd kom honom till handa när han mottog anmälan från FRN.

Reklamationsfristen ska räknas från dagen för köpekontraktets undertecknande, den 29 oktober 2024. Vid denna tidpunkt var samtliga omständigheter som ligger till grund för det nu framställda kravet kända eller borde ha varit kända för NN.

Det missnöje som NN uttryckte den 3 november 2024 avsåg enbart begäran om nedsättning av provision. Inget uttryckligt krav på skadestånd framfördes vid denna tidpunkt. Han har inte heller erbjudit någon form av ersättning eller kompensation med anledning av NN:s eventuella skadeståndsanspråk.

Oaktsamhet

Det är korrekt att en visning av fastigheten ägde rum efter att förmedlingsuppdraget hade undertecknats. Visningen gällde en spekulant (sedermera köparen) som visat tydligt intresse av att köpa fastigheten. Vid detta tillfälle var den andra delägaren, JH, på plats. Då spekulanten var tvungen att lämna ön samma vecka kontaktade han JH, som gav sitt godkännande till att genomföra visningen.

NN hade dessförinnan inte framfört några invändningar eller villkor om att visning av fastigheten endast fick ske med hennes uttryckliga samtycke. Det förelåg således ingen anledning för honom att anta att JH:s samtycke inte var tillräckligt.

Han har inte heller undanhållit någon information rörande spekulanters intresse.

Den 25 oktober 2024 tog han kontakt med JH och informerade om att spekulanten hade uttryckt ett intresse av att köpa fastigheten. Några timmar senare informerades även NN. Vid detta tillfälle hade ännu inget bud inkommit. Påståendet att han skulle ha uppgett att det fanns ett bud om 16 miljoner kr stämmer inte.

Den 26 oktober 2024 lämnade spekulanten ett bud om 15 500 000 kr. Han kontaktade då omedelbart NN för att delge budet och diskutera nästa steg. Därefter informerades även JH. Efter samtal med båda delägarna stod det klart att båda var intresserade av att gå vidare i förhandling med spekulanten och de var ense om att låta honom framföra ett motbud om 15 750 000 kr. Efter ytterligare diskussioner accepterade parterna slutligen ett försäljningspris på det beloppet.

Han upprättade kontraktshandlingarna för att parterna skulle ha god tid att ta del av materialet och överväga innehållet inför den planerade kontraktsskrivningen som bokades till den 29 oktober 2024.

Den 27 oktober 2024 reste han på semester, men säkerställde dessförinnan att kollegor fanns tillgängliga för att bistå med kontraktsskrivningen.

Innan kontraktsskrivningen framförde köparen önskemål om en extra visning. Han erbjöd att en av hans kollegor kunde genomföra denna visning, men NN valde att själv hålla i visningen.

Skada och orsakssamband

Det bestrids att någon ersättningsgill skada över huvud taget har uppkommit. Den påstådda ekonomiska skadan saknar helt förklaring för hur den har beräknats och är inte på något sätt styrkt.

Vad gäller påstådd psykisk skada föreligger det inte någon grund för ersättning enligt bestämmelserna i fastighetsmäklarlagen.

Därtill är det inte styrkt att försäljningspriset påverkades negativt på det sätt som anförs i anmälan. NN har inte visat att priset hade blivit högre om han hade agerat annorlunda, varför orsakssamband saknas.

Medvållande

Ett eventuellt skadestånd ska jämkas till noll.

NN har valt att sälja fastigheten för det överenskomna priset. Att i efterhand framföra invändningar avseende prisnivån måste anses utgöra ett medvållande till påstådd skada.

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

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 anmälan till FRN uppgav NN att Mäklarens agerande "sannolikt" påverkade försäljningspriset negativt. I en senare inlägga angav hon, som nämnden uppfattat det, att det var klarlagt att så var fallet.

NN har inte styrkt sitt påstående. Något skadestånd för ett lägre försäljningspris blir därför inte aktuellt.

I övrigt har NN begärt skadestånd för stress, besvikelse, känslomässig påfrestning och diskriminerande behandling. I den delen gör nämnden följande bedömning.

Om en mäklare avsiktligt eller av oaktsamhet bryter mot vissa bestämmelser i fastighetsmäklarlagen, kan mäklaren bli skyldig att ersätta den skada som därigenom drabbar köpare eller säljare. Med "skada" menas enligt förarbetena till fastighetsmäklarlagen ekonomisk skada, se prop. 1983/84:16 s. 42 f. Det överensstämmer också med hur frågor om skadestånd normalt hanteras inom kontraktsrätten – det som ersätts är ekonomiska skador.¹ Rättsutvecklingen har emellertid medfört en viss öppning för skadestånd för andra skador än rent ekonomiska.

I rättsfallet NJA 2016 s. 900 prövade HD om en konsument kunde få ersättning för ideell skada på grund av ett försenat flyg. HD konstaterade att svensk rätt som huvudregel inte medger ersättning för ideella skador i avtalsförhållanden. HD uttalade dock att det kan finnas utrymme för ersättning för skador som ligger på gränsen mellan ekonomiska och ideella skador, exempelvis förlust av fritid eller semester. Indelningen i ideella och ekonomiska skador var emellertid inte ensamt avgörande. Tvärtom kunde en sådan indelning ses som oförutsebar och mindre ändamålsenlig. Domstolen uttalade följande (p. 33):

"En mer ändamålsenlig avgränsning av vad som utgör ersättningsgilla ideella skador uppnås genom att undersöka hur skadan förhåller sig till vad som kan kallas den skadelidande kontrahentens avtalsintresse. Det intresset bestäms då av den prestation som parten på grund av avtalsförhållandet har rätt till och syftet med prestationen. Om en skada beror på att det uttryckligen eller underförstått överenskomna syftet

¹ Se exempelvis 67 § köplagen.

inte har realiserats till följd av utebliven prestation eller fel i denna, så talar det för att skadan ska ersättas även om den är svår att mäta i pengar.”

I det aktuella fallet rörde det sig om en flygtransport. Resenären hade inte påstått att det fanns något särskilt syfte med resan, utöver vad som låg i själva transporttjänsten. Att förseningen hade inneburit tidsspillan var då, ansåg HD, inte tillräckligt för att ge ersättning för ideell skada. Skadeståndskravet avslogs.

Sammanfattningsvis kan det finnas utrymme för skadestånd för ideella skador i avtalsförhållanden, men det är ett smalt utrymme och begränsat till sådana skador som ligger på gränsen till ekonomiska skador. Det krävs vidare att skadan har uppstått på grund av att syftet med avtalet har förfelats; avtalets syfte ska alltså åtminstone delvis ha varit att tillgodose ideella intressen.

De skador som NN uppger att hon lidit är inte av sådant slag att de är ersättningsgilla. De påstådda skadorna tangerar inte gränsen till ekonomiska skador utan är rent ideella. NN:s krav kan därför inte bifallas.

På nämndens vägnar:

Folke Grauers

INFORMATION

I beslutet har deltagit: professor Folke Grauers, ordf, Ulf Stenberg, Villaägarnas Riksförbund, Annika Wilow Sundh, Konsumentvägledarnas förening, Johan Nordenfelt, fastighetsmäklarrepresentant, och Lars-Erik Nykvist, fastighetsmäklarrepresentant. Ärendet har föredragits av jur kand Dag Jensen. 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.