

Anmälare

NN och YY

Motpart

Mäklaren

Ombud i skadeståndsdelen:

Försäkringsjuristen PD

Vad saken gäller

Skadestånd och nedsättning av provision

BESLUT

Nämnden rekommenderar Mäklaren att till NN och YY betala 20 000 kr.

YRKANDE M.M.

NN och YY har begärt att Mäklaren ska betala 170 000 kr.

Mäklaren har motsatt sig kravet.

BAKGRUND

Den 26 maj 2025 sålde NN och YY ("makarna NN") en fastighet i Förstaden för 11 500 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

Makarna NN har i huvudsak gjort gällande att Mäklaren lät dela ut direktreklam med information om att fastigheten blivit såld och till vilket pris, s.k. efterlappning. De har därför begärt skadestånd och 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

Makarna NN

Nämnden återger nedan makarna NN:s anmälan i dess helhet, i stort sett utan några redigeringar:

"Vi skrev 2025-09-01 ett brev till [Fastighetsbolagets] mäklare [Mäklaren], [Fastighetsbolagets] med kopia till hans chef [DS].

Rubriken på brevet var 'Efterlappar utan samtycke'.

Vi begärde skadestånd om 85.000 kr x 2 = 170.000 kr

Varför detta belopp? Jo, för att det är det dubbla överenskommet mäklararvode och för att mäklaren [Mäklaren] gjort vår resa med [Fastighetsbolaget] dubbelt så jobbigt som det behöver vara. Att sälja och köpa hus är en stor sak och ska enligt oss ske med stor glädje.

Vi begär ersättning på grund av [Fastighetsbolagets] och [Mäklarens] otroligt dåliga hantering av vår bostadsaffär. Den största och viktigaste affär man gör i livet, nu svårt grusad.

Vi begär skadestånd hos [Fastighetsbolaget] för 170.000 kr, motsvarande dubbla mäklararvode för försäljning av vårt hus. Varför? Grovt övertramp av vår integritet och sekretess.

Vi skrev köpekontrakt den 26/5 med hjälp av [Fastighetsbolagets] mäklare [Mäklaren] att sälja vårt hus på [Fastighetsvägen] 36. Den 3/6 låg reklam från [Fastighetsbolaget] i alla brevlådor i området om att vårt hus var sålt, inklusive försäljningspris! Eftersom reklamen var stämplad B-post, måste utskicket från [Fastighetsbolaget] skett senast den 30/5, fyra dagar efter obundet kontrakt. Ingen mäklare har rätt att göra detta innan huset är sålt. Vilket det fortfarande inte var tills dagen då vi skrev brevet, den 1/9. Besiktning av huset hade inte ens hunnit göras då. Mäklaren måste dessutom be oss som säljare och köpare om samtycke att utföra detta. Detta har inte skett. Även köparen av vårt hus drabbades av samma sak vid samma tillfälle när de

sålde sitt hus (till oss), de är av samma åsikt och ville inte heller att detta skulle bli offentligt direkt.

Vi hade vid varje möte och samtal med [Mäklaren] påpekat att vi själva ville berätta för våra grannar och vänner att vi sålt vårt hus efter 39 år. Dels för att inte oroa dem, dels för att inte ta ut segern i förskott innan allt är klart. Han sa ja självklart, men sedan kom efterlapparna.

Våra vänner och grannar blev jätteoroliga när de fick lappen i brevlådan. Telefonen hos oss gick varm den kvällen.

[Fastighetsbolaget] har inte tagit hänsyn till vår integritet och vår önskan om sekretess innan affären var klar och att vi meddelat våra vänner i vår takt.

Lite humor i fallet kanske: [Mäklarens] assistent [MH], [Fastighetsbolaget], mailar mig den 11/6 och gratulerar till 'genomförd affär'. Jag påpekar att inget är klart ännu, det är faktiskt inte klart innan den 1/9. Hennes svar 'Tack för informationen, då har jag koll på läget samt håller tummarna!' Man tackar...

Det ser ut som att [Fastighetsbolaget] har ett stort behov av att skryta om affärer, även icke gjorda.

Jag har talat med Mäklarsamfundets juridiska expert AA. De är helt på det klara med att det [Fastighetsbolaget] gjort kräver samtycke av både säljare och köpare. Detta har ej givits av oss. Dessutom, som jag berättade för Mäklarsamfundet, så är det tvärtom, vi har vid upprepade tillfällen sagt att vi först vill informera våra grannar och vänner. De tycker att vi inte ska betala något mäklararvode alls.

Citat från Mäklarsamfundets webbplats:

'Om en mäklare vid sin marknadsföring önskar använda sig av en bild på ett objekt som han tidigare förmedlat, kan mäklaren enkelt inhämta berördas samtycke till marknadsföringen i förväg. Att inte infordra samtycke (lämpligen skriftligt) från både köpare och säljare om att uppgifter om dem kan komma att användas vid marknadsföring av den egna mäklartjänsten är inte förenligt med god fastighetsmäklarsed.

Tänk på att:

- Så kallade efterlappar normalt kräver samtycke från både säljare och köpare. Ett sådant samtycke bör vara skriftligt.
- Visa hänsyn till kundernas integritet och personliga förhållanden.'

Slutligen, också i linje med vad Mäklarsamfundet anser, så bör vi inte betala hela, eller något, mäklararvode.

När vi trodde att eländet var över:

Den 6/8 skickar [Mäklaren]. epost till vår dotter med kallelse till tillträdesmötet den 1/9. Vår dotter [BB] har inget att göra med detta. Jag frågar Mäklaren. via epost varför hon fått detta mejl, hans svar 'Hon står som extrakontakt för ett hus. Mailet går till alla parter.' Ett hus? Extrakontakt?

Återigen, ett grovt övertramp gällande sekretess. Vi har väldigt fin kontakt med våra döttrar som vet att vi säljer och köper nytt, men i det här fallet ville vi hålla själva tillträdesdagen hemlig. De visste att det var på gång, men själva dagen skulle bli en överraskning och ett familjefirande.

För oss är detta brev inte slutet på ärendet.

Efter tillträdet blev vi kontaktade av [Mellanbanken] där vi hade ca 600.000 kr i lån. Eftersom huvuddelen av våra bolån ligger hos [Storbanken] så fanns inte detta i våra tankar vid tillträdesdagen.

[Mäklaren] hade missat att hantera de pantbrev vi hade i [Fastigheten] 10. I Journal Mäklarlagen skriver [Mäklaren]. att han 2025-05-26 "kontrollerat inteckningar". Nåväl. Vi hade inte alla pantbrev i minnet vid tillträdet, men blev bryskt överraskade med mejl från [Mellanbanken] 2025-09-12 med ordalydelse ungefär:

'Ni har ett lån på 677.000 kr med pant i [Fastighetsvägen] 36. Ni har sålt fastigheten utan att lösa lånet. Köparen kan stämma er för detta. Det är fastighetsmäklarens ansvar att kolla detta.'

Mejl från [Mellanbanken] 2025-09-12:

'Hej [YY],

Det är inte bra det som hänt eftersom det nu ligger ett lån i de nya ägarnas hus som inte är deras. Vi släpper ingen pant till [Störrebanken] förens detta lån är löst. Ni hade lån hos [Storbanken] och oss, löste ni bort [Storbankens] lån ?

Ni borde vetat om att ni belånat ert dåvarande hus och att dem lånen måste lösas vid en försäljning, mäklaren skall alltid ta reda på vilka lån som finns i fastigheten och lösa dem med banken och finns det inte tillräckligt med kontanta medel så måste nya lån tas i den nya fastigheten, så detta är fel på alla sätt och vis. Mäklaren skulle ringt oss för lösenuppgifter.'

Dessbättre kunde vi snabbt lösa detta problem och köparna var nöjda med vår egen hantering.

Utöver denna återigen grova miss av [Mäklaren]. så hävdar han i Budgivningslista att vi erhållit ett bud på 11,7 mkr från [RÖ]. Denna person har aldrig varit och tittat på [Fastighetsvägen]. Om det fanns ett bud så var det ingenting vi informerades om."

Mäklaren (angående skadestånd)*Ideell skada omfattas inte av fastighetsmäklarlagen*

Med skada menas, enligt förarbetena till 1984 års fastighetsmäklarlag, ekonomisk skada. Skada tar sikte på s.k. ren förmögenhetsskada, det vill säga förmögenhetsskada utan samband med att någon lider person- eller sakskada. Begränsningen till ekonomiska skador innebär att reglerna för ersättning av s.k. ideella skador inte är tillämpliga på mäklarens skadeståndsansvar.

Lagen syftar till att ersätta ekonomisk skada, alltså faktisk ekonomisk förlust, som en part lider på grund av att mäklaren bryter mot sina skyldigheter enligt lagen, t.ex. genom felaktig information, bristande rådgivning eller andra försummelser. Lagen omfattar inte ideell skada, t.ex. kränkning, sveda och värk, eller annan icke-ekonomisk skada. Om någon lidit obehag, oro eller fått sin personliga integritet kränkt, ger lagen inte rätt till ersättning för detta.

Syftet är att försätta den drabbade parten i samma ekonomiska situation som om mäklarens fel eller försummelse inte hade inträffat. Det handlar alltså om att kompensera för faktisk förlust, inte för känslomässigt lidande eller andra ideella skador.

Nämnden bör redan på denna grund avslå kravet.

Efterlapparna

Han medger att efterlappar har skickats ut i området innan besiktningssklausulen i köpekontraktet löpt ut. Han hade under kontraktsskrivning informerat makarna NN att han skulle annonsera husförsäljningen. De sa ja och invände inte mot det.

När en mäklare skickar ut efterlappar med information om en bostadsförsäljning är syftet ofta att marknadsföra både det aktuella objektet och mäklarens tjänster. Sådana lappar innehåller vanligtvis information om att bostaden har sålts, ibland till och med till vilket pris, och skickas ut till grannar och närboende. Denna typ av marknadsföring är vanlig inom fastighetsbranschen och innebär sällan någon ekonomisk skada för säljaren.

Utskicket av efterlappar påverkar inte försäljningspriset eller villkoren för den redan genomförda affären. Köpare och säljare har redan kommit överens om pris och övriga villkor innan efterlapparna skickas ut, vilket innebär att informationen inte kan påverka affären i efterhand.

Besiktningssklausulen är en del av avtalet mellan parterna och innebär att köparen har rätt att frånträda köpet om besiktningen skulle visa på väsentliga fel. Utskicket av efterlappar förändrar inte denna rättighet eller de ekonomiska villkor som gäller mellan parterna. Om köparen skulle välja att frånträda köpet på grund av besiktningssklausulen, påverkas inte säljarens ekonomiska situation av att information om försäljningen redan gått ut till grannar.

Informationen som sprids genom efterlappar är ofta redan offentlig. Försäljningspriser på bostäder är offentliga uppgifter i Sverige och kan enkelt hittas via exempelvis Lantmäteriet eller Hemnet. Därför innebär inte utskicket någon spridning av känslig eller hemlig information som skulle kunna påverka makarna NN:s ekonomi negativt. Det bestrids att makarna NN har lidit någon ekonomisk skada av att grannar får vetskap om försäljningen även om affären i slutändan inte skulle fullföljas på grund av besiktningssklausulen (noteras ska att köpet fullföljdes).

Mäklaren (angående nedsättning av provision)

En av spekulanterna, RÖ, lade ett bud på 11,7 miljoner kr, vilket han informerade makarna NN om. Deras påstående om att hon inte varit på visning eller att de inte informerats om detta bud stämmer inte.

Ett annat par som deltog på visningen, ZZ och CC, var mycket intresserade och la också ett bud på 11,7 miljoner kr.

I samband med detta gjordes en besiktning på det hus som makarna NN hade tänkt köpa. Det framkom där ett antal fel som gjorde att makarna NN valde att avstå från det köpet.

Han hade sedan tidigare haft en dialog med ZZ och CC om att hjälpa dem att sälja sitt hus, som låg i samma område, och förslaget om att makarna NN kanske ville köpa deras hus dök upp. Efter visning och förhandlingar kom de överens om att köpa varandras hus.

Tyvärr skedde ett misstag när hans assistent skickade ut en efterlapp om försäljningen innan besiktningssklausulen hade löpt ut. Han visste inte om att utskicket hade gjorts, utan blev uppmärksam på det samma dag som det damp ner i brevlådan. Han pratade med både makarna NN och köparna samma dag och bad om ursäkt.

Han beklagar att efterlappen skickades ut innan kontraktet var bindande, men med tanke på att både makarna NN och köparna hade sagt ja till annonsering av försäljningen, och att köpet dessutom fullföljdes, anser han att det får ses som ett åsidosättande av ringa betydelse.

Makarna NN:s dotter var den som hade bokat det första mötet med honom och hon var även med på mötet för att hjälpa sina föräldrar med försäljningen. Hon fanns därför med som extra kontaktperson, vilket var anledningen till att även hon fick kallelsen till tillträdet. Att detta var ett problem eller att makarna NN hade velat hålla tillträdesdagen hemlig var inget som makarna NN nämnde.

På tillträdesdagen löstes alla lån som makarna NN hade informerat om, det vill säga lånen i Storbanken. Han fick aldrig någon information om att det även fanns ett lån hos Mellanbanken. Att makarna NN själva fick lösa det lånet efter tillträdesdagen beror alltså på att makarna NN inte hade informerat om att det lånet fanns.

UTREDNINGEN

I köpekontraktet angavs bland annat följande:

Köparen har rätt att genom en sakkunnig person låta besiktiga fastigheten efter köpet. Köpet ska återgå om köparen efter genomförd besiktning, senast 2025-06-11, begär att köpet ska återgå.

Begäran om återgång ska framställas skriftligen till säljaren inom ovan angiven tid.

Om köpet återgår ska betald handpenning återbetalas till köparen utan skadeståndsskyldighet för någon av parterna.

Den s.k. efterlappen såg ut enligt följande:

[Bild på efterlappen. Inte medtagen i det anonymiserade beslutet.]

NÄMNDENS BEDÖMNING

Skadestånd

Om en mäklare avsiktligt eller av oaktsamhet åsidosätter en skadeståndssanktionerad bestämmelse i fastighetsmäklarlagen, kan mäklaren bli skyldig att ersätta den skada som uppkommer på grund av detta.

Med "skada" menas enligt förarbetena till 1984 års fastighetsmäklarlag ekonomisk skada, se prop. 1983/84:16 s. 42 f. Det överensstämmer också med hur frågor om

skadestånd normalt hanteras inom avtalsrätten – 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 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 reguljär 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 makarna NN uppger att de lidit är inte av sådant slag att de är ersättningsgilla enligt fastighetsmäklarlagen. Skadorna tangerar inte gränsen mot ekonomiska skador utan är rent ideella. Syftet med ett förmedlingsuppdrag är inte heller att tillgodose ideella intressen – syftet är att sälja en bostad. Makarna NN:s krav på skadestånd kan därför inte bifallas.

¹ Se exempelvis 67 § köplagen.

Nämnden noterar att Mäklaren har argumenterat för att *efterlappningen* inte medförde någon ekonomisk skada, men som nämnden uppfattat det har makarna NN inte påstått att så var fallet. Det är därför inget som nämnden haft anledning att pröva.

Nedsättning av provision

Nedsättning av provision kräver inte att någon har lidit skada utan endast att mäklaren har åsidosatt sina skyldigheter. Om åsidosättandet är ringa ska någon nedsättning dock inte ske. Det nu sagda framgår av 3 kap. 24 § fastighetsmäklarlagen. Nämnden går därför vidare och prövar om provisionen ska nedsättas och i så fall hur mycket.

Efterlappningen

Med efterlappning menas att mäklaren låter dela ut eller posta reklam. I reklamen anges att mäklaren har förmedlat en viss bostad i det aktuella området, och ofta till vilket pris. Avsikten är att attrahera nya uppdragsgivare.

Enligt tillsynsrättslig praxis kräver efterlappning tillstånd från såväl köpare som säljare. Mäklaren har inte visat att han fått sådant tillstånd. Det får därmed anses visat att han bröt mot god fastighetsmäklarsed.

I frågan om agerandet ska medföra någon nedsättning av provisionen gör nämnden följande bedömning.

Man kan tänka sig att en otillåten efterlappning ofta bör ses som ett ringa brott mot god fastighetsmäklarsed som inte ska medföra någon nedsättning. Parterna är dock överens om att efterlapparna skickades ut innan återgångsfristen i köpekontraktet löpte ut och köpet blev definitivt bindande.

Det brukar ses som negativt för säljaren om ett köp återgår. Oavsett skälet till återgången blir spekulanter typiskt sett misstänksamma om ett fastighetsköp har återgått efter besiktning. Priset vid en omförsäljning kan bli lägre än vad som rationellt kan motiveras oavsett skälet till återgång. Om köpet hade återgått i detta fall, hade efterlappningen ökat risken för en sådan värdeminskning. Mot den nu angivna bakgrunden anser nämnden att provisionen bör sättas ner.

Lånet

Mäklarens kontrollskyldighet omfattar enligt ordalydelsen i 3 kap. 13 § fastighetsmäklarlagen endast om fastigheten är intecknad. Det anses dock inte råda någon

tvekan om att mäklaren även ska kontrollera om fastigheten är pantsatt. Detta innebär att mäklaren inte utan vidare kan acceptera en uppgift från säljaren att ett pantbrev är obelånat.²

Det är Mäklaren som har bevisbördan för att han kontrollerade om ett pantbrev användes som säkerhet för ett lån. Han har dock inte ens påstått att han genomförde en sådan kontroll avseende pantbrevet som användes som säkerhet för lånet i Mellanbanken. Nämnden anser därför att han åsidosatte sina skyldigheter på ett sådant sätt att även detta bör medföra en nedsättning av provisionen.

Sammanfattning

Provisionsnedsättningen ska kompensera för den felaktigt utförda delen av mäklartjänsten. I det aktuella fallet får bristerna anses allvarliga. Den alltför tidiga efterlappningen gjorde att makarna riskerat ett lägre pris vid en ny förmedling, om den aktuella affären inte genomförts. Genom att Mäklaren inte undersökte om något lån belastade pantbrevet fördröjdes köparnas möjlighet att finansiera köpet. Med beaktande av omständigheterna i detta fall anser nämnden att Mäklarens provision ska sättas ned med sammanlagt 20 000 kr.

Övrigt

I övrigt har makarna NN inte visat att Mäklaren skulle ha åsidosatt sina skyldigheter på ett sätt som bör medföra nedsättning av provisionen. Alternativt utgör det som de påstått inget sådant åsidosättande.

På nämndens vägnar:

Folke Grauers

² Se Melin M. *Fastighetsmäklarlagen : En kommentar*, 6:e uppl. s. 191.

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.