

Anmälare

NN

Motpart

Mäklaren

Ombud:

Försäkringsjuristen PD

Vad saken gäller

Skadestånd

BESLUT

NN har inte rätt till ersättning.

YRKANDEN M.M.

NN har, som hon slutligen har bestämt sitt krav, begärt att Mäklaren ska betala 125 000 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 26 juni 2023 köpte NN en bostadsrättslägenhet i Förstaden för 2 100 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

Enligt NN agerade Mäklaren oaktsamt, främst genom att lämna felaktig information om en fuktskada i lägenheten.

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

Grunder

Mäklaren har vid hanteringen av hennes lägenhetsköp brutit mot god fastighetsmäklarsed på flera punkter:

1. Mäklaren agerade partiskt och tog säljarens parti. Mäklaren försäkrade upprepade gånger att det inte fanns någon fuktskada i lägenheten, vilket senare visade sig vara felaktigt.
2. Mäklaren gav inte korrekt information om hennes rättigheter som köpare. När hon ville besiktiga lägenheten skrattade Mäklaren och sa att det inte görs vid köp av bostadsrätter. Mäklaren informerade henne inte om möjligheten att lägga in en besiktningsklausul eller annat för att undersöka golvet skick. En diskussion om misstankar kring golvet tystades ner och hon valde att tro på att Mäklaren agerade neutralt och objektivt och att informationen hon fick var sann.
3. Hon fick inkorrekt och vilseledande information om lägenhetens skick. Mäklaren agerade i eget intresse i stället för att upplysa henne objektivt, vilket hämmade hennes initiativ att undersöka lägenheten på ett tryggt sätt.
4. Kommunikationen från Mäklaren var inte tydlig och ärlig. Hon kände sig vilseledd i frågor om lägenhetens skick och försäkrades felaktigt att allt var i sin ordning.

5. Mäklarens agerande verkade gynna egna intressen framför hennes som köpare, bland annat genom att avvisa hennes frågor och snabbt vilja få lägenheten såld (då Mäklaren skulle på semester strax efter).
6. Mäklaren agerade inte ansvarsfullt med hänsyn till hennes intresse. Hon var 25 år, förstagångsköpare, och osäker på situationen, vilket borde ha lett till tydligare vägledning och korrekt information från Mäklaren. I stället för att ifrågasätta säljarens uppgifter valde Mäklaren att motarbeta hennes chanser att göra ett välinformerat val. Hon kände sig lurad efter köpet, när hon märkte att det fanns en fuktskada.

Händelseförlopp

Fuktskadan upptäcktes efter inflyttning, i slutet av år 2024, när golvet vid balkongdörren började bukta mer än tidigare. En fuktskaderapport upprättades den 23 januari 2025. Första mejlet för att upplysa säljaren och Mäklaren skickades den 4 februari, vilket var inom skälig tid. En till två veckor därefter hörde hon av sig till Mäklaren.

Under första visningen uttryckte hon oro för golvets buktning och frågade om besiktning. Mäklaren avrådde henne och sa att man inte besiktigar lägenheter, utan endast villor, och försäkrade att ingen fuktskada fanns. Under kontraktsskrivning bekräftade Mäklaren och säljaren att det inte fanns någon fuktskada. Säljaren sa att det endast var golvet som lagts för nära dörren och att det ibland kunde bukta upp på grund av detta. Då det inte heller buktade under visningen valde hon att förlita sig på Mäklarens och säljarens uppgifter.

Efter upptäckt av fuktskadan skrev Mäklaren till henne i en mejlkonversation att skadan var "uppenbar" och att hon borde ha förstått det själv, trots att Mäklaren tidigare försäkrat motsatsen. Därav anser hon att Mäklaren visste att det rörde sig om en uppenbar fuktskada. Mäklaren hade anledning att misstro säljarens information och skulle gett henne rätt förutsättningar att göra ett rättvist köp. Mäklaren valde i stället att aktivt se till att hon inte skulle besiktiga lägenheten, och på så sätt enklare få igenom försäljningen.

Konsekvens/skada

Som följd av Mäklarens agerande har hon lagt ner cirka 7–8 månader av egen tid i kontakt med föreningen och besiktningsmän samt åsamkats kostnader på 85 000 kr.

Mejlkorrespondens med Mäklaren

Hon ger in en mejlkorrespondens med Mäklaren, där Mäklaren under flera månaders tid varken förnekat eller bemött hennes påståenden. Det tolkar hon som en tyst accept. Av korrespondensen framgår att Mäklaren vid försäljningen av lägenheten hade kännedom om att det fanns en fuktskada, och att Mäklaren öppet indikerat att även hon, NN, borde ha förstått detta.

Mäklaren har i efterhand uppgett att det varit allmänt känt att golvet buktade och var missfärgat. Hon vill understryka att det inte står något om missfärgning i fråge-listan. Om Mäklaren redan innan köpet ansåg att det var uppenbart att det rörde sig om en fuktskada, och trots detta förmedlade bostaden samtidigt som hon aktivt förnekade problemen och inte hjälpte henne i frågan, anser hon att bevisbördan ligger på Mäklaren. Mäklaren måste kunna visa på vilket sätt hon har agerat i enlighet med god fastighetsmäklarsed, särskilt givet att hon vid köpet hade kännedom om att det rörde sig om en fuktskada.

Mäklaren har erkänt att hon kände till fuktskadan men undanhöll denna information för henne. Under köpet förnekade hon skadan och avrådde henne dessutom aktivt från att låta besiktiga lägenheten. Mäklaren gav henne inte heller någon information om klausuler eller andra möjligheter som en mäklare enligt god mäklarsed ska upplysa köparen om.

Hon anser att Mäklaren borde ha ifrågasatt säljarens påståenden om fuktskadan, särskilt eftersom Mäklaren själv kände till den.

Reklamation

Hon inväntar en rapport från Fönsterfirman. De har nyligen uppmärksammat att det kommer in mycket fukt från tröskeln, vilket är en avgörande faktor till varför hon inte upptäckte en uppenbar resning i golvet sommaren då hon köpte lägenheten, men också varför hon inte märkte någon tydlig resning under det första året. De är då temperaturväxlingarna är stora reser sig däremot golvet så mycket att hon inte kan öppna eller stänga balkongdörren. Det visade sig handla om kondens som bildats när temperaturen fluktuerat upp och ner. Hon reklamerade ungefär ett år och 4–5 månader efter köpet, och hon förstod att skadan existerade cirka ett år och 3–4 månader efter köpet.

Av den ingivna fuktskaderapporten framgår att fukten som kommer in inte är av "överdriven karaktär". Detta var något hon länge inte förstod. Rapporten visade att det inte var mycket fukt just på golvet (det kommer alltså inte in vatten direkt).

Först för 1–2 månader sedan, via Fönsterfirman, insåg hon att kondens bildas under tröskeln och att det är därifrån fukten kommer in.

Hon har haft 4–5 olika yrkeskunniga byggare som granskat balkongen och alla har haft olika uppfattningar om orsaken till fuktinträngningen. Skadan har inte varit av enkel karaktär.

Mäklaren

Reklamation har inte skett inom skälig tid

Det bestrids att reklamationen, som framställdes den 28 juni 2025, har skett inom skälig tid.

Överlåtelseavtalet ingicks den 26 juni 2023 och tillträde skedde den 28 juli 2023. NN har uppgett att hon upptäckte att golvet vid balkongdörren hade börjat bukta i slutet av år 2024. Det kan dock ifrågasättas om inte NN borde ha uppmärksammat detta redan i samband med tillträdet. Mot denna bakgrund är det rimligt att anta att reklimationsfristen började löpa redan vid tillträdet, särskilt eftersom det var känt för NN sedan innan köpets ingående att golvet buktade.

Skulle nämnden anse att reklimationsfristen inte startade förrän i slutet av år 2024, när NN enligt egen utsago ska ha upptäckt skadan, saknar detta betydelse eftersom reklamationen ändå framställts för sent, mer än ett halvår efter det att reklimationsfristen började löpa.

Hon har inte varit oaktsam

Inför försäljningen hade säljaren i frågelistan, punkt 8, angett att denne observerat att "golv buktar vid balkongdörren". Det har inte framkommit något som visar att hon i det konkreta fallet inte hade anledning att inte lita på säljarens uppgifter eller att uppgifterna var felaktiga.

NN har inte styrkt att hon skulle ha sagt att det inte rörde sig om en fuktskada samt att hon avrått NN från att genomföra en besiktning av bostadsrätten. Hon förnekar att sådana uttalanden gjorts och har endast vidarebefordrat säljarens uppgifter. Hon har inte avrått från en besiktning.

NN har under processens gång lämnat motstridiga uppgifter om vad som sagts och känts till om golvets skick och påstådd fuktskada. Exempelvis har NN i mejl den 5 februari 2025 uppgett att varken hon (Mäklaren) eller säljaren vetat om att golvet rest sig på grund av fuktskada, vilket motsäger det NN senare skriver i ett mejl den 4 maj 2025, där NN uppger att hon och säljaren sagt att det inte var en fuktskada.

Dessa motstridiga uppgifter talar för att det händelseförloppet som redogjorts för framstår som mindre sannolikt. Innehållet i mejlet den 5 februari 2025 talar dessutom för att det gått till på så vis som hon påstår eftersom NN upprepar säljarens uppgifter om golvet.

NN uttrycker dessutom i sin anmälan till FRN att fuktskadan inte var synlig vid visningen: "Jag har inte den kompetensen att själv upptäcka en fuktskada som varken syntes vid visningen...".¹

NN har insänt två besiktningsprotokoll, ett från den 23 januari 2025 och ett från den 6 maj 2025. I besiktningsprotokollet den 23 januari 2025 anges "kontroll med fuktindikator längs golv samt väggar, utan avvikande resultat". Besiktningen den 6 maj 2025, som av oklar anledning anger vad hon, enligt NN, ska ha sagt vid visningen, konstaterar (utan några hjälpmedel) att det är en fuktskada. NN har inte styrkt att golvet faktiskt är fuktskadat.

Några svar i anledning av NN:s kommentarer.

- Hon kände inte till förekomsten av en fuktskada och menar alltså att det inte är styrkt att golvet faktiskt är fuktskadat.
- NN verkar medge att det i vart fall inte föreligger ett adekvat orsakssamband mellan påstådd vårdslöshet och skada.
- Att förse NN med kontaktuppgifter kan inte under några omständigheter ses som en "tyst accept".

NN har inte lidit någon skada

NN köpte bostaden för det pris hon ansåg att den var värd, med buktande golv som var skadat på grund av att det troligtvis hade regnat in på golvet. NN var oförhindrad att utföra en besiktning, om det verkligen var det hon ville. Det är oklart hur skadan beräknats uppgå till 85 000 kr eftersom de offererade åtgärdskostnaderna inte uppgår till den summan.

Eftersom NN inte har styrkt att golvet är fuktskadat skulle hon försättas i en bättre ekonomisk sits om hon ersattes för att lägga om golvet.

¹ Nämndens anmärkning: Citatet är hämtat från anmälan men finns inte med i nämndens refererat av anmälan.

NN tillade i huvudsak följande:*Justering av kravet*

- Kostnad för åtgärdande av felet: 83 000 kr. Arbetskostnader, material och åtgärder kopplade till golv samt balkongdörrar.
- Besiktningskostnader: cirka 15 000 kr. Två genomförda besiktningar med utlå-tanden.
- Egen tidsåtgång och olägenhet: 27 000 kr. Cirka 11 månaders arbete med sam-ordning, kontakter, offertinhämtning, dokumentation och övrig hantering av ärendet.

Hon utgick från att Mäklaren skulle agera korrekt och uppriktigt när hon skickade in sin anmälan till ansvarsförsäkringen. Eftersom ärendet nu har pågått i flera må-nader, och Mäklaren konsekvent har förnekat ansvar, har processen tagit bety-dande tid och energi vid sidan av hennes heltidsarbete.

Parallellt har ärendet kring balkongdörren dragit ut på tiden, vilket har krävt mer ansträngning. Hon har anlitat byggare och tagit fram tekniska utredningar. Hon har också insett hur mycket tid och kraft som gått åt till att förstå och hantera proble-met, särskilt eftersom hon inte haft juridiskt stöd eller ombud.

Hon vill därför justera sitt ersättningskrav till 125 000 kr. Det nya beloppet speglar den omfattande tid, stress och påverkan som ärendet inneburit, inklusive det fak-tum att hon lagt nära elva månader på att utreda och åtgärda skador som borde ha upplysts om vid köpet.

Fuktskada samt komplexiteten av skadan enligt besiktningsprotokollen

I besiktningsprotokoll 1 den 23 januari 2025 anges följande:

”Kundens parkett har rest sig och har tydligt spår av genomträngande fukt.” ”Bal-kongens tröskel lutar svagt negativt in mot vardagsrummet. Utvändigt saknas fog mot dörrkarmen i klinkersockeln. Får något förhöjt värde i detta hörn på insidan men inte risknivåer.”

Efter fuktmätningen drogs slutsatsen att det inte rörde sig om en aktiv läcka, utan om en långvarig fuktpåverkan. Skadan har alltså inte hänt efter flytten utan långt innan hon flyttat in. Fuktnivåerna var förhöjda (cirka elva procent), vilket är högt för vintertid, men inte tillräckligt för att nå risknivåer för mögel. Fuktpåverkan är dessutom lokal och begränsad till området vid balkongdörren.

Denna första fuktmätning visade att skadan har en komplex och återkommande karaktär. Det förklarar varför skadan inte var synlig vid visningen och varför den bedöms som ett dolt fel. Skadan framträder endast vid specifika väder- och temperaturväxlingar, vilket också är anledningen till att hon inte kunde upptäcka problemet direkt efter inflyttningen.

I besiktningsprotokoll 2 den 6 maj 2025 anges följande:

”Vid besiktning 2025-05-06 konstaterades fuktskador från balkongdörr som orsakat kraftig resning av parkettgolv framför balkongdörr.” ”Balkongdörrarna sluter inte tätt mellan dörrar och dörrkarmar.” ”Vatten tränger in mellan dörrkarmar och dörrar.” ”Vatten tränger in, rinner längst med tröskeln och orsakar skador invändigt.”

Besiktningsmannen har iakttagit att parketten rest sig framför balkongdörren, vilket är samma skada som hon reklamerar. Han har vidare identifierat sannolika orsaker till att vatten tränger in i lägenheten och redogjort för dessa. I protokollet ingår även en kostnadskalkyl för nödvändiga åtgärder, vilket ytterligare understryker både omfattningen och allvaret i skadan.

Ny bevisning från Fönsterfirman

Fönsterfirman bekräftar att skadan orsakats av en köldbrygga. Tröskeln var vid åtgärdstillfället i dåligt skick med rötskador undertill och utan fog mot balkongplattan, vilket visar att fuktproblem förelegat under en längre tid. Träbitarna som lossades var helt kolsvarta.

Fönsterfirman beskriver:

”Vid syn var tröskeln i dåligt skick och hade rötskador i underkant vilket påvisar fuktproblem. Det fanns inte heller fog mellan tröskeln och balkongplattan för att stoppa vatteninträngning. Drevningen var dessutom gammal, skadad, otillräcklig och uttjänt.

Vi monterade en ny tröskel samt drevade och tätade mellan tröskel och fasad för att minimera risken att problemet återkommer”.

Åtgärderna – ny tröskel, drevning och tätning – stärker slutsatsen att skadan varit långvarig och att problemen uppkommit innan inflyttning. Rötskadorna på tröskeln visar att det rör sig om en fuktskada som pågått under en längre tid.

Skadans komplexitet och dolda karaktär – köldbrygga och konstruktionsbrist

Dokumentationen visar tydligt att parkettgolvet framför balkongdörren har svällt och buktar, vilket utgör en konstaterad fuktskada. Skadan har orsakats av lokal fuktpåverkan där flera faktorer samverkat.

Fönsterfirman har bekräftat att en betydande orsak till fuktproblematiken kommer från tröskeln. Den isolerande och tätande funktionen saknades/var bristfällig, vilket har gjort att kyla trängt in och sänkt innertemperaturen. När golvet kyls ned vid tröskeln kondenserar den varma inomhusluften mot den kalla ytan. Denna kondens höjer den lokala fuktkvoten och driver upp svällning i parketten, utan att någon tydlig läcka är synlig. Den långvariga fuktproblematiken har hållit fuktnivåerna förhöjda, cirka elva procent. Det utgör inte risknivåer för mögel, men ändå är tillräckligt för att fortsätta att skapa svällning och deformation i golvet. Denna förklaring faller i linje med resultaten hon såg i fuktmätningen men även från besiktningsprotokoll 2, där man konstaterat att det finns tydliga spår av att det kommer in fukt på olika sätt.

Konstruktionsbrister

Besiktningsprotokollen visar även att flera brister har bidragit till fuktproblematiken vid balkongdörren.

Negativ lutning på balkongtröskeln: Tröskeln lutar svagt in mot vardagsrummet i stället för utåt. Det innebär att regn- och smältvatten inte rinner bort från fasaden, utan i stället leds in mot inomhusgolvet. Otäta eller bristfälliga fogar mot dörrkarmar: Fog och tätning mellan balkongplatta, tröskel och dörrkarm har varit otillräcklig, vilket har tillåtit både vatten och kyla att tränga in i konstruktionen.

Sammanfattning – fuktskada, dolt fel och skadans komplexitet

Samtliga besiktningsprotokoll och utlåtanden visar att fuktskadan vid balkongdörren är resultatet av något som pågått under en lång tid, bland annat en köldbrygga men även en felaktig konstruktion. Dessa brister har gjort att vatten kunnat tränga in utifrån samtidigt som kondens bildats inifrån, vilket över tid lett till att parketten svällt och tröskeln rötskadats.

Fuktmätningarna visar förhöjda men inte kritiska värden, vilket bekräftar att skadan inte är nytillkommen utan har utvecklats under en längre period. Skadan är därför att betrakta som ett dolt fel – eftersom den inte var synlig vid visning och inte kunde upptäckas vid en normal besiktning.

Fönsterfirman har bekräftat rötskador i tröskeln och bristande tätning, vilket bekräftar att fuktproblemet funnits redan före inflyttning och haft materiell påverkan över tid. Kombinationen av tidigare vatteninträngning (bland annat genom regn som kommit in enligt Mäklarens nya uppgifter), tillsammans med konstruktionsbrister och kondens från köldbryggan är nu välkända och dokumenterade i ärendet.

För att göra ett extra förtydligande har den materiella skadan redan inträffat (parketten har deformerats) och tillräckligt mycket fukt fortsätter att tränga in, vilket visas i form av att parketten expanderar och sväller vid temperaturväxlingar, som i sin tur bildar kondens, som i sin tur leder till att golvet sväller upp.

Reklamation inom skälig tid med hänsyn till skadans komplexitet

Hon reklamerade fuktskadan den 4 februari 2025, alltså 13 dagar efter fuktskademätningen den 23 januari 2025, genom följande mejl till Mäklaren:

Hej [REDACTED]

Hoppas allt är bra med dig!

Du var min mäklare när jag köpte min lägenhet i [REDACTED] för ca 1.5 år sedan. Vi har upptäckt ett dolt fel och gjort en undersökning och sett att det är en fuktskada i golvet från balkongdörrarna som inte håller tätt. Hur går man till väga i ett sådant ärende? Vi korrigerade aldrig priset vid försäljning och undrar om vi kan göra det nu efteråt, vi anade inte fuktskada, säljaren [REDACTED] var nog inte heller medveten utan hade bara skrivit att det buktar vid golvet.

[REDACTED]

I hennes första mejl till Mäklaren frågade hon hur man går tillväga vid en reklamation och att hon ville göra en sådan.

Redan då borde Mäklaren ha vidarebefordrat ärendet till sin ansvarsförsäkring eller informerat om hur reklamation går till, vilket inte skedde. Hon fick senare själv reda på att en sådan försäkring finns, och Mäklaren har heller inte upplyst mig om möjligheten att reklamera mot henne. I stället har Mäklaren i senare mejl enbart betonat hur hon kan rikta krav mot säljaren.

Hon utgick då från att säljaren kanske inte kände till skadans omfattning, men av Mäklarens yttrande framgår att både säljaren och Mäklaren kände till fuktskadan. Eftersom reklamationen skedde så kort efter att hon fått kännedom om felet, anser hon att den gjordes inom skälig tid, särskilt med hänsyn till att det rör sig om ett dolt fel som varit mycket komplext.

Mäklaren anser att reklamation skedde först den 30 april 2025, men hon har reklamerat flera gånger redan i februari. Dessutom ligger även den 30 april 2025 väl inom sex månader från det att hon fick kännedom om fuktskadan.

Mäklaren har i mejl till henne uttryckt att det är "jättetråkigt" att fukt trängt in och skadat golvet, men om Mäklaren redan kände till att dörrarna stått öppna och att regn trängt in framstår denna reaktion som motsägelsefull.

Hon har tydligt framfört att hon anser att både säljaren och Mäklaren agerat felaktigt och att priset bör korrigeras. Mäklarens agerande innebär ett försök att undvika ansvar.

De två mejl som Mäklaren hänvisar till motsäger inte hennes beskrivning av händelseförloppet. Det finns inget i korrespondensen som tyder på att hon ändrat sin beskrivning eller lämnat motstridiga uppgifter.

Mäklarens passivitet och bristande ansvar

I mejlkonversationen efterfrågade Mäklaren inte ytterligare information om vad hennes ärende avsåg. Trots att hon riktade tydliga och allvarliga anklagelser mot Mäklaren, fick hon inte någon reaktion eller förklaring.

Denna passivitet, i kombination med att Mäklaren varken motsade hennes uppgifter eller bemötte hennes påståenden, anser hon kan uppfattas som en tyst accept.

Mäklarens bevisbörda och dokumentation

Mäklaren har i efterhand uppgett att det var allmänt känt att golvet var skadat och missfärgat. Mäklaren har även påstått att hon "vidarebefordrat säljarens uppgifter om att regn troligtvis trängt in genom balkongdörrarna som stått öppna och orsakat skador på parkettgolvet".

Under visningen och i frågelistan nämndes inga skador eller deras orsaker, och buktningen var inte synlig. Det finns ingen dokumentation eller kommunikation som styrker Mäklarens påståenden.

Om Mäklaren ansåg att det var uppenbart att det rörde sig om en fuktskada redan före köpet, och trots detta fullföljde försäljningen utan att upplysa henne, har Mäklaren inte fullgjort sina skyldigheter och har därmed agerat felaktigt.

Mäklaren har dessutom aktivt förnekat problemet innan köpet och inte erbjudit någon hjälp.

Bevisbördan ligger på Mäklaren, som måste visa att hon agerat i enlighet med god fastighetsmäklarsed, särskilt med hänsyn till Mäklarens påstådda kännedom om fuktskadan vid köpet.

De centrala frågorna är följande:

- Hur har Mäklaren uppfyllt sin upplysningsskyldighet? Finns bevis?
- Vilken rådgivning gav mäklaren om objektets skick och behov av ytterligare undersökning? Finns bevis?
- Varför nämndes inte fuktskador eller att det regnat i frågelistan? Fastän både säljaren och Mäklaren menar att de känt till detta.

- Finns mejl, sms, protokoll eller andra anteckningar som visar att Mäklaren vidarebefordrat säljarens uppgifter om skador?
- Kan Mäklaren visa dokumentation eller annat som styrker att golvet varit skadat, missfärgat eller fuktskadat, exempelvis i prospekt, visningsmaterial eller annan skriftlig information som gavs före köpet?
- När fick Mäklaren och säljaren kännedom om fuktskadan, och när dokumenterades denna information?
- Om fuktskadan var känd före visning, vilka konkreta åtgärder vidtog Mäklaren för att informera henne som köpare?

Mäklarens egna yttranden, där hon påstår att hon haft annan information än den som delgivits henne, kan ses som ett erkännande av att Mäklaren haft kännedom om uppgifter som borde ha vidareförmedlats innan köpet.

Sammanfattning

Hon anser att Mäklaren borde ha ifrågasatt säljarens uppgifter om fuktskadan, särskilt eftersom hon själv kände till skadan under hela händelseförloppet. Säljaren uppgav endast att golvet buktade och det redovisade inte hela sanningen. Eftersom felet var dolt och buktningen inte var synlig vid visningen, kunde hon inte upptäcka skadan, samtidigt som Mäklaren inte tog sitt ansvar utan indirekt påverkade henne att inte utföra en besiktning. Även en besiktning hade sannolikt inte visat något fel, eftersom fuktnivåerna inte är så höga att golvet möglar, och under visningen syntes det inte att golvet buktade.

NN gav även in ett dokument där hon ytterligare kommenterade Mäklarens inlägga. På grund av dokumentets grafiska karaktär återger nämnden det nedan i dess helhet.

Att det regnat in genom balkongdörren och att detta orsakat skador på parkettgolvet utgör i juridisk mening en **fuktskada eller potentiell fuktskada**. En mäklare med lång erfarenhet, som [REDACTED], måste anses vara väl medveten om vilka konsekvenser dessa uppgifter kan innebära och vilken informationsplikt som åligger henne i samband med en försäljning.

Att mäklaren hela tiden har haft kännedom om att det rör sig om en fuktskada **förstärker mitt ärende avsevärt**, eftersom mäklaren enligt **god fastighetsmäklarsed** hade en skyldighet att vidarebefordra denna information till mig som köpare. Jag har aldrig fått någon sådan information från mäklaren eller säljaren inför köpet. Nu är det andra gången denna information nämns av juristen och jag inväntar dokumentation.

I mailkonversation 4 februari samt mäklarens svar 5 februari 15:00, har mäklaren i en mailtråd erkänt att hon har "svårt att tro att det kan klassas som ett dolt fel då golvet var buktat och missfärgat". Detta visar att mäklaren själv hade misstankar om fuktskadan och att den var uppenbar för henne. Trots detta informerade hon inte om skadan. Mailtråden utgör bevis för att mäklaren kände till fuktskadan.

Mäklaren har varken uppfyllt sin informationsplikt eller visat att hon vidtagit åtgärder för att förhindra att jag köpte en lägenhet med fuktskada utan vetskap. Om korrekt information hade lämnats hade vi kunnat genomföra en mer noggrann besiktning, införa klausuler eller justera köpesumman. Att inget av detta gjordes visar att jag missvisats och köpte lägenheten i god tro, under förutsättning att priset speglade lägenhetens verkliga skick utan fuktskada.

I detta fall ligger **bevisbördan på mäklaren**. Mäklaren måste kunna visa att uppgifterna om inträngande vatten och risk för fuktskada faktiskt har vidarebefordrats till mig. Om sådan dokumentation inte finns, visar detta tydligt att mäklaren **inte har följt sin upplysningsskyldighet**, vilket utgör ett brott mot 12 § FML och god fastighetsmäklarsed.

Mäklaren uppger att [REDACTED] hon aldrig sagt att det inte skulle vara en fuktskada utan att hon vidarebefordrat Säljarens uppgifter om att det troligtvis regnat in genom balkongdörrar som stått öppna vid regn och att detta ska ha orsakat skador på parkettgolvet.

Den 28 juni 2025 framställde Anmälaren en reklamation mot Mäklaren. Anmälaren hävdar att

4 februari 2025 är det rätta datumet (se mail X1), jurist har tidigare hänvisat till 30 april 2025 och har nu plötsligt ändrat till 28 juni

Reklamationstiden börjar löpa först när köparen får kännedom om felet. I vårt fall upptäcktes skadan i samband med fuktmätningen den 23 januari 2025, och redan den 4 februari 2025 skickades mitt första mail (X1) till mäklaren med en tydlig beskrivning av skadan, dess omständigheter samt frågor om reklamation. Se även hela mailkonversationen från februari, där jag uttryckligen riktat reklamationen och bitt mäklaren återkomma kring hur "ni" (dvs säljaren och mäklaren vill lösa ärendet). Detta utgör en giltig reklamation, då den tydligt anger felet och skickats inom 13 dagar efter upptäckt.

Även om man skulle utgå från de datum som juristen nämner – 30 april 2025 eller till och med 28 juni 2025 – ligger dessa fortfarande inom sex månader från det att jag fick kännedom om felet (23 januari 2025). Reklamationen har därmed utan tvekan skett inom skälig tid enligt lag och praxis.

Eftersom fuktskadan var dold och inte kunde upptäckas vid köpet, börjar reklamationstiden först vid upptäckten. Dessutom framgår det att mäklaren och säljaren känt till fuktskadan utan att informera om den, vilket kan bedömas som illojalitet eller grov vårdslöshet. Detta förstärker vår rätt att reklamera även om mer än ett halvår skulle ha passerat, vilket dock det inte har gjort i detta fall.

Reklamation har inte skett inom skälig tid

Det bestrids att reklamationen, som framställdes den 28 juni 2025, har skett inom skälig tid. Överlåtelseavtalet ingicks den 26 juni 2023 och tillträde till Bostadsrätten skedde den 28 juli 2023. Anmälaren har uppgett att hon upptäckte att golvet vid balkongdörren hade börjat bukta i slutet av 2024. Det kan dock ifrågasättas om Anmälaren inte borde ha uppmärksammat detta redan i samband med tillträdet. Mot denna bakgrund är det rimligt att anta att reklationsfristen började löpa redan vid tillträdet, särskilt eftersom det var känt för Anmälaren sedan innan köpets ingående att golvet buktade.

Skulle nämnden vara av uppfattningen att reklationsfristen inte startade förrän slutet av 2024 när Anmälaren, enligt utsago, ska ha upptäckt skadan, saknar detta betydelse eftersom reklamationen ändå framställts för sent, mer än ett halvår sedan det som senast ska ha upptäckts. En reklamation som görs mer än ett halvår efter det att en kravställare får kännedom om de omständigheter som kravet grundar sig på är under alla omständigheter inte inom skälig tid och Anmälarens krav bör redan på denna grund avslås.

Mäklaren har inte varit oaksam

Av FML 12 § framgår att fastighetsmäklaren ska, i den utsträckning som god fastighetsmäklarsed kräver det, ge tilltänkta köpare och säljare de råd och upplysningar som de kan behöva om fastigheten och andra förhållanden som har samband med överlåtelsen. Av tredje stycket framgår att om mäklaren har iakttagit, känner till eller med hänsyn till omständigheterna har särskild anledning att misstänka något om fastighetens skick som kan antas ha betydelse för en köpare, ska mäklaren särskilt upplysa köparen om detta. Skyldigheten att lämna upplysningar gäller förhållanden som mäklaren känner till och innefattar inte någon

I frågelistan står att golvet buktade, men detta var inte synligt under visningen. Problemen med golvet blev först tydligt under vintern 2024, då det inte längre gick att öppna eller stänga balkongdörren korrekt.

Vid kontakt med säljaren angavs att problemet berodde på att golvet "sitter för nära", utan koppling till fukt. Den verkliga orsaken var en fuktskada, vilket endast var känt för mäklaren och säljaren. Mäklaren kände till skadan men underlät att informera.

Alla lagrum jag refererar till i dokumentet (FML 1 §, 12 § 1-3 st, 20, 25-26 §) tyder på att mäklaren varit väldigt oaksam på flertalet punkter kopplat till god mäklarsed.

Att mäklaren haft kännedom om att det regnat in genom balkongdörren och att detta var orsaken till att golvet buktade, innebär att det funnits en tydlig och stark anledning att misstänka en fuktskada. Detta utgör just en sådan "särskild anledning att misstänka" som avses i lagen.

Eftersom detta dessutom rör en av de mest centrala punkterna i hela frågelistan – bostadens skick och eventuella fuktskador – borde mäklaren enligt 12 § tredje stycket FML antingen ha kontrollerat uppgifterna närmare eller tydligt varnat mig som köpare för att bostaden kunde vara fuktskadad. Eftersom mäklaren har haft kännedom om orsaken till golvet buktning borde denna information ha framgått i frågelistan. Mäklaren kände till den verkliga situationen och hade därmed både möjlighet och anledning att bedöma om säljarens uppgifter var korrekta, vilket ger henne en stark grund att misstänka att informationen var felaktig. Eftersom mäklaren kände till de korrekta uppgifterna borde hon inte ha förlitat sig på säljarens ofullständiga information. Säljaren lämnade endast delar av informationen, och både mäklaren och säljaren undanhöll den verkliga orsaken till golvet buktning, samtidigt som vi inte själva kunde upptäcka problemet vid köpet.

generell skyldighet för mäklaren att inhämta information som en köpare kan vara intresserad av, utöver de fall som anges i 13 §. Enligt bestämmelsen ska mäklaren kontrollera vem som har rätt att förfoga över bostadsrätten och om den är pantsatt.

Övrig information om objektet inhämtas i regel från säljaren och, om objektet är en bostadsrätt från föreningen. Mäklaren ska i regel kunna utgå från att den information som lämnas av säljaren eller föreningen är korrekt och har ingen skyldighet att kontrollera att informationen stämmer, om det inte finns särskild anledning att misstänka att så inte är fallet.

Inför försäljningen har Säljaren i frågelistan, punkt 8, angett att denne observerat att "Golvet buktar vid balkongdörren". Det har inte framkommit något som visar att Mäklaren i det konkreta fallet inte hade anledning att inte lita på Säljarens uppgifter eller att uppgifterna var felaktiga.

Ingen har vid något tillfälle informerat mig om att skadan skulle bero på fukt, vilket är kärnan i hela detta ärende. Både säljaren och mäklaren har dessutom uttryckligen förnekat att det rört sig om en fuktskada. Jag vill därför återigen understryka vikten av att särskilja dessa uppgifter.

Detta överensstämmer fullt ut med vad jag konsekvent har framfört: jag har aldrig fått någon information om fukt, och när jag specifikt frågade om jag borde vara orolig för något fuktrelaterat, försäkrade både säljaren och mäklaren mig tydligt om motsatsen. Däremot har jag inte haft vetskap om att säljaren och mäklaren båda från start har vetat om detta, därav har jag inte velat anklaga någon över email angående denna vetskap, däremot har jag velat göra ett prisavdrag i efterhand för fuktskadan, vilket jag fortfarande vill. Jag bifogar därför de två mejl (referens X2) som juristen hänvisar till. De visar svart på vitt att mina uppgifter inte är motstridiga, utan konsekventa och sanna i sak.

till om golvet skick och påstådd fuktskada. Exempelvis har Anmälaren i mejl daterat 2025-02-05 uppgett att varken Säljaren eller Mäklaren vetat om att golvet rest sig på grund av fuktskada, vilket motsäger det Anmälaren senare skriver i ett mejl daterat 2025-05-04 där hon uppger att Mäklaren och Säljaren ordagrant sagt att det inte är en fuktskada. Dessa motstridiga uppgifter talar för att det händelseförloppet som redogjorts för framstår som mindre sannolikt. Innehållet i mejlet från den 5 februari 2025 talar dessutom för att det gått till på så vis som Mäklaren påstår eftersom Anmälaren upprepar Säljarens uppgifter om golvet.

Anmälaren uttrycker dessutom själv i sin Anmälan till FRN att fuktskadan inte var synlig vid visningen: "Jag har inte den kompetensen att själv upptäcka en fuktskada som varken syntes vid visningen..."

Anmälaren har insänt två besiktningsprotokoll, ett från den 23 januari 2025 och ett från den 6 maj 2025. Besiktningen som utfördes den 23 januari med hjälp av fuktmätare anger "Kontroll med fuktindikator längs golv samt väggar, utan avvikande resultat". Besiktningen från den 6

Frågelistan var den enda informationskälla jag fick inför köpet. Enligt juristens uppgifter hade mäklaren däremot fått information från säljaren om att "det har regnat in genom balkongdörrar som stått öppna vid regn och att detta ska ha orsakat skador på parkettgolvet". Denna information vidarebefordrades aldrig till mig. Mäklaren borde ha insett att säljaren undanhöll viktig information och ifrågasatt uppgifterna, särskilt när hon själv hade full kännedom om situationen. Om mäklaren haft kännedom eller stark anledning att misstänka att inläckaget kunde leda till fuktskada, borde jag enligt god fastighetsmäklarsed ha informerats om detta.

Avsaknaden av sådan information innebär att mäklaren åsidosatt sina skyldigheter enligt 12 § Fastighetsmäklarlagen. Frågelistan har därmed undanhållit väsentlig information som både säljaren och mäklaren kände till, vilket direkt har påverkat min möjlighet att göra ett tryggt och informativt köp.

Jag förstår inte denna punkt. Om det är ett argument värt att utveckla, förtydliga det gärna så att jag kan bemöta det tack.

Det stämmer, fuktskadan var inte synlig vid visningen. Buktningen i golvet lägger sig på sommaren, vilket var under den period vi köpte lägenheten. Det var ett dolt fel för mig som köpare, som inte hade kunnat upptäckas under visningen.

Ni påstår dels att mäklaren vidarebefordrat säljarens uppgifter om inläckage, dels att hon inte kände till någon fuktskada. Detta motsägelsefulla uttalande är centralt. En erfaren mäklare vet att inläckage ofta kan indikera fuktskada och är enligt god fastighetsmäklarsed skyldig att upplysa köparen (FML 1 §, 12 § 1–3 st, 20 §, 25–26 §). Speciellt när säljaren skrivit att golvet buktar, bör mäklaren misstänka fuktskada, givet informationen hon har fått.

Jag har aldrig fått information om inläckage, och ingen bevisning har presenterats som styrker att uppgifterna vidarebefordrats till mig. Mäklaren skriver efter köpet i vår mejltråd att skadan "inte ses som ett dolt fel då den varit uppenbar" och att "golvet varit missfärgat". Detta erkänner att hon kände till skadan från början. Jag har reklamerat för fuktskada och mäklaren menar i mailtråden att denna insikt har varit uppenbar sedan innan köpet, därav har mäklaren erkänt att hon kände till förekomsten av fuktskadan. Hon underlät dessutom att informera om sin ansvarsförsäkring. Sammanfattningsvis var mäklaren väl medveten om fuktskadan men genomförde ändå försäljningen i strid med god fastighetsmäklarsed och sina skyldigheter, utan att vidta nödvändiga åtgärder när hon hade denna information.

Juristens påstående att golvet buktning inte är styrkt motsägs av att en av besiktningsmännen faktiskt noterat att parkettgolvet buktade upp redan vid besiktning, i hans egna ord "orsakat kraftig resning av parkettgolv framför balkongdörr". Detta var en tydlig avvikelser som inte krävde några hjälpmedel för att konstateras, då visuell inspektion av golvytan tydligt visade skadan. Om ytterligare teknisk bedömning behövs kan juristen kontakta besiktningsmännen för kompletterande dokumentation.

maj, som av någon oklar anledning anger vad Mäklaren, enligt Anmälan, ska ha sagt vid visningen samt konstaterar (utan några hjälpmedel) att det är fuktskadat. Anmälan har inte styrkt att golvet faktiskt är fuktskadat.

Sårligen, några svar i anledning av Anmälanens kom

Styrker med ytterligare infogad dokumentation i

- Mäklaren visar inte alls att Anmälanen borde ha förstått att det var en fuktskada. Mäklaren kände inte till förekomsten av en sådan och vi menar alltså att det inte är styrkt att golvet faktiskt är fuktskadat.
- Anmälanen verkar medge att det i vart fall inte föreligger ett adekvat orsakssamband mellan påstådd vårdslöshet och skada.
- Att förse Anmälanen med de kontaktuppgifter hon själv begärt kan inte under några omständigheter ses som en "bvst accept".

Det jag menar med "tysta accepten" grundar sig på flera meddelanden där jag tydligt framfört anklagelser mot mäklaren. I samtliga fall har mäklaren omedelbart agerat i enlighet med det jag påtalat, utan att någon gång ifrågasätta eller kommentera mina påståenden.

Anmälanen har inte lidit någon skada

Jag bestrider påståendet att jag köpte bostaden för det pris jag ansåg att den var värd. Köpet baserades på felaktig och ofullständig information från mäklaren och säljaren. Ingen köper en fuktskadad lägenhet för originalpris om felet är känt. Det rör sig om ett dolt fel som jag inte hade någon möjlighet att upptäcka, men som mäklaren och säljaren kände till.

Jag har inte fått någon information om att det regnat in på golvet. Om det finns bevis på att mäklaren förmedlat sådan information till mig, ber jag att få ta del av den. Detta visar att mäklaren kände till fuktskadan men varken ifrågasatt säljarens uppgifter eller informerat mig. Jag hänvisar till frågelistan, där det framgår att ingen sådan upplysning lämnats.

Anmälanen köpte bostaden för det pris hon ansåg att den var värd, med buktande golv som var skadat på grund av att det troligtvis hade regnat in på golvet. Anmälanen var inte obehindrad att låta en besiktning utföras, om det verkligen var det hon ville. Det är oklart hur skadan beräknats uppgå till 85 000 kr eftersom de offererade åtgärdskostnaderna inte uppgår till den summan.

Jag litade på mäklaren, som uttryckligen avrådde mig från att genomföra en besiktning. Hennes uttalanden gjorde att jag inte såg någon anledning att anlita en besiktningsman, och hon bekräftade dessutom att felet inte var fukterelaterat.

Om Anmälanen inte har styrkt att golvet är fuktskadat skulle hon försättas i en bättre ekonomisk sits om hon ersattes för att lägga om golvet.

Mäklaren har hindrat mig från att genomföra ett tryggt och informerat köp genom att undanhålla väsentlig information, inte varna mig, inte upprätta besiktningsklausul eller agera enligt god fastighetsmäklarsed. Avtalet innehåller inget som tyder på att fel varit känt eller beaktat, och jag har bevis på att inga sådana moment genomförts. Att vatten trängt in på golvet var endast känt av säljaren och mäklaren. Mäklaren har förnekat alla orsaker till fukt samt inte sagt att det ska göras undersökning av bostadsrätt, för man besiktigar bara villor har mäklaren sagt.

Infogar återigen kommentar från min dokumentation, se gärna till att läsa den om ni får tid:

Kostnader för skada och åtgärder

Arbetskostnad golv: 25 000 kr
Material: socklar 5 000 kr + golv (650 kr + 20 kvm = 13 000 kr)
Åtgärdsföretag balkongdörrar: 20 000–40 000 kr
Två besiktningar: ca 15 000 kr
Summa: 43 000 + 40 000 + 15 000 = 98 000 kr

Tidsåtgång och egen insats

Jag och min sambo har under cirka 11 månader lagt 5–8 timmar per vecka (240–384 timmar totalt) på att hantera detta ärende. Vi har fört upprepade dialoger med föreningen, säljaren och mäklaren, och föreningen har till och med anlitat två jurister. Vi har dessutom kontaktat flera byggkunniga personer, både professionella och privata kontakter, för att få rådgivning och förslag på åtgärder.

Vi har även ansvarat för att ta in offerter, beställa byggarbeten och vara tillgängliga under vardagar för olika inspektioner och arbeten. Arbetet har pågått sedan slutet av 2024 och pågår fortfarande. Den tid och arbetsinsats detta inneburit motsvarar minst 10 000 kr per månad, det vill säga cirka 100 000 kr totalt. Jag har dock valt att inte driva krav på ersättning för hela denna tid, då mitt syfte inte är hämd utan rättvisa. Totalkostnaden hamnar på ca 200 000 kr egentligen.

Läs gärna min dokumentation. Jag infogar en kommentar från statusbesiktningen: Rivning av befintliga socklar, golv och foder. Sägning av vattenskadat, svällt undergolv. Återställning av undergolv (spånskivor).

När man bryter upp golvet och återställer undergolvet förutsätter man naturligtvis att ett nytt golv läggs ovanpå, annars blir det kallt och obebodligt. Detta handlar inte om att jag skulle försättas i en bättre ekonomisk situation, utan om att bostaden ska återställas till samma skick som före skadan – med ett fullt fungerande golv. Ett parkettgolv till en kostnad av cirka 650 kr/m² motsvarar det befintliga golvet, och är därför en rimlig utgångspunkt.

Jag vill även understryka att jag hellre hade fått tillbaka de elva månader jag tvingats lägga på att hantera detta med jurister och byggarbetare, än att få ett nytt golv insatt i lägenheten. Om juristen tror att ärendet handlar om golvet i sig har hon helt missuppfattat vad tvisten gäller.

Hennes underlåtenhet att upplysa har lett till att jag fattade ett ekonomiskt beslut på felaktiga grunder. Hade jag fått korrekt information hade jag låtit besiktiga bostaden, begärt prisavdrag eller helt avstått från köpet. Det är särskilt allvarligt att mäklaren redan från början haft denna information men valt att undanhålla den, vilket strider mot god fastighetsmäklarsed och orsakat mig betydande ekonomisk och personlig skada.

Mäklaren tillade följande:

Hon vill påminna om att det är NN som är den som måste styrka det som görs gällande. Någon omvänd bevisbörda föreligger inte.

NN uppger att hon skulle ha känt till förekomsten av en fuktskada. Hon förnekar det att hon kände till att det eventuellt fanns en sådan. Hon hade i så fall upplyst om det.

Hon har heller aldrig gjort gällande att hon skulle ha haft någon kännedom om en fuktskada. Hon har heller inte på något sätt i sin korrespondens med NN visat att hon haft någon sådan kännedom. Hon har enbart återgett säljarens uppgifter.

Det har varit angivet i frågelistan att golvet buktade och det har inte föranlett några ytterligare åtgärder från hennes sida och hon har heller inte haft anledning att misstänka att uppgifterna eventuellt var felaktiga. Hon har heller inte nekat NN att genomföra en besiktning. En köparens undersökningsplikt framgår av bland annat objektsbeskrivningen som NN tagit del av.

Vad en besiktningsman uttalat den 6 maj 2025, närmare två år efter undertecknat köpekontrakt, styrker inte vilka faktiska förhållanden som rådde vid tidpunkten för köpet. Hon hänvisar alltjämt till att besiktningen den 23 januari 2025 inte påvisade några avvikande resultat. Om skadan var dold, som NN gör gällande, talar det emot att hon skulle ha känt till eventuell förekomst av fuktskada eller haft särskild anledning att misstänka något avvikande.

Om nämnden skulle anse att hon är skadeståndsskyldig, ska ett eventuellt skadestånd jämkas till noll på grund av NN:s medvållande. Byggnaden är uppför år 1951 och balkongdörren är sedan dess inte omgjord. Att NN försummat sin undersökningsplikt kan inte läggas henne till last.

UTREDNINGEN

I frågelistan angavs bland annat följande.

Har du observerat eller haft anledning att misstänka några andra brister eller fel i lägenheten som köparen bör upplysas om? Försök tänka dig in i köparens situation.

Golv buktar vid balkongdörren list ovanpå
trötmaskin buktar ner.

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.

Mäklarens kännedom om fuktskadan

Mot Mäklarens förnekande är det inte visat att hon hade kännedom eller misstanke om fuktskadan, utöver vad som framgick av den frågelista som NN fick del av före köpet, se ovan under rubriken "Utredningen".

Försäkran om att ingen fuktskada fanns

Mot Mäklarens förnekande har NN inte visat att Mäklaren skulle ha försäkrat att ingen fuktskada fanns.

Nämnden tillägger att givet informationen i frågelistan kunde NN inte utan vidare sätta någon tillit till ett sådant uttalande, om det hade fällts.

Information om undersökningsplikten

En mäklare ska informera köparen om dennes undersökningsplikt samt verka för att köparen före köpet gör eller låter göra en sådan undersökning som kan antas vara tillräcklig för att uppfylla undersökningsplikten i det konkreta fallet.

Av NN:s inlagor framgår att hon var medveten om undersökningsplikten och behovet av en undersökning. Mäklarens skyldighet att informera och verka för en undersökning får därmed ingen betydelse för frågan om skadeståndsskyldighet.

Motverkande av undersökning

Mot Mäklarens förnekande har NN inte visat att Mäklaren skulle ha motverkat en undersökning.

Nämnden tillägger att något orsakssamband inte heller är visat i denna del. NN har i en inlägga till nämnden uppgett att "en besiktning hade sannolikt inte visat något fel eftersom fuktnivåerna inte är så höga att golvet möglar, och under visningen syntes det inte att golvet buktade." Med andra ord: NN påstår inte ens själv att det föreligger något orsakssamband.

På nämndens vägnar:

Ingemar Persson

INFORMATION

I beslutet har deltagit: f.d. justitierådet Ingemar Persson, ordf, Ulf Stenberg, Villaägarnas Riksförbund, Cecilia Collin, Konsumentvägledarnas förening, Johan Nordenfelt, 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.