

Anmälare

NN och YY

Ombud:

Advokaten NA och jur kand KK

Motpart

Mäklaren

Ombud:

Förbundsjuristen MS

Vad saken gäller

Skadestånd

BESLUT

Nämnden avvisar (prövar inte) ärendet.

YRKANDEN M.M.

NN och YY har begärt att Mäklaren ska betala 200 000 kr.

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

BAKGRUND

Den 2 januari 2025 köpte NN och YY ("NN-YY") en bostadsrättslägenhet i Småstaden för 1 425 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

Lägenhetens badrum var nyrenoverat. Enligt NN-YY uppgav Mäklaren, felaktigt och av oaktsamhet, att det fanns ett s.k. våtrumsintyg för badrummet. I varje fall använde sig Mäklaren av begreppet "dokumentation" på ett sådant sätt att de förlledes att tro att det fanns ett våtrumsintyg. De har därför begärt skadestånd.

Nämnden kommer först att återge det som parterna har anfört. Under rubriken "Nämndens bedömning" kommer nämnden att förklara varför den anser att ärendet ska avvisas, det vill säga inte prövas i sak.

VAD PARTERNA HAR ANFÖRT

NN-YY

Grunder

Förstahandsgrunden är att Mäklaren har brustit i sin upplysningsskyldighet; han har uppgett att våtrumsintyg fanns trots att så inte var fallet.

I andra hand gör de gällande att Mäklaren inte har utfört sitt uppdrag omsorgsfullt och använt sig av begreppet "dokumentation" på sådant sätt som varit ägnat att hos dem inge uppfattningen att våtrumsintyg fanns.

Bakgrund inför köpeavtalets ingående

Under hösten 2024 genomfördes en renovering av lägenhetens badrum. De ville försäkra sig om att arbetet var fackmannamässigt och att inga betänkligheter skulle kunna uppstå rörande försäkringsersättning eller inverka på lägenhetens värde.

Ett våtrumsintyg var en avgörande förutsättning för dem. I sitt sökande efter en lämplig bostadsrätt tidigare, hade de avstått från köp på grund av avsaknad av ett sådant intyg.

Mot denna bakgrund framställdes frågor kring våtrumsintyg, dels av YY och SO på visningen den 12 december 2024, dels av NN inför undertecknande av köpekontrakt. Vid samtliga tillfällen försäkrade säljaren och Mäklaren att ett sådant intyg fanns och var tillgängligt. Genom sms från säljarens ombud den 24 februari 2025 fick de emellertid veta att det inte fanns något våtrumsintyg.

Twistens uppkomst

De har framställt krav mot Mäklaren och anført att parternas sms-korrespondens och telefonsamtal den 18 februari 2025 medför att situationen var jämförbar med den i FRN 153/19.

I den ingivna sms-korrespondensen svarade Mäklaren att han avsåg att uppmana säljaren (genom fullmaktshavare) att ta fram dokumentation. Eftersom frågan avsåg våtrumsintyg, var användningen av begreppet "dokumentation" missvisande.

Om förstahandsgrunden

Det finns en avsaknad av samstämmighet och koherens mellan den berättelse Mäklaren har lämnat till sitt ombud på Branschorganisationen och den korrespondens som ägde rum mellan dem och Mäklaren.

I Branschorganisationens beslut anges följande:

"Mäklaren har uppgett att Köparna i samband med visningen efterfrågade våtrumsintyg och dokumentation över elinstallationer. Kontakt togs med säljaren som förklarade att det inte fanns något våtrumsintyg, men däremot fotografier över badrumsrenoveringen. *Mäklaren kontaktade därefter Köparna och meddelade att badrumsrenoveringen dokumenterats med fotografier och att det inte finns något våtrumsintyg* [kursiverat här]. I samband med kontraktsskrivningen, då badrumsrenoveringen kom på tal, *fick Köparna samma besked direkt* [kursiverat här] från säljarens ombud [...] Vad gäller smskonversationen mellan Köparna och Mäklaren, som ägde rum efter köpet, så syftar Mäklaren på dokumentationen i form av fotografier över badrumsrenoveringen (jmf FRN 75/17) samt den dokumentation säljaren hade avseende elinstallationerna."

Branschorganisationen tycks lämna utan avseende det osannolika i att de vid två tillfällen skulle ha fått besked om att våtrumsintyg inte fanns, men att de efter köpets genomförande återigen frågade om våtrumsintyg.

Berättelsens tillförlitlighet präglas av ytterligare osäkerhet genom Mäklarens svar på deras nämnda begäran. Dels den 9 januari 2025, dels den 14 januari 2025 svarade Mäklaren på sätt som inte är förenligt med hans berättelse.

Svaren som Mäklaren gav dem vid dessa tillfällen framstår som foljdriktiga endast om det antas antingen att saken inte tidigare hade diskuterats, eller att saken hade varit uppe för diskussion och att Mäklaren uppgett att våtrumsintyg faktiskt fanns eller använt sig av begreppet dokumentation i enlighet med omständigheterna i FRN 153/19.

Mäklaren bemötte deras frågan utan att hänvisa till tidigare klargöranden eller ytterligare försök att bringa klarhet i saken. I stället valde Mäklaren att uttrycka sig undfallande och på ett sätt som befäste deras missuppfattning.

Mäklaren måste presentera en rimlig förklaring till deras agerande när de efter mottagna klargöranden – enligt vad som påstås vid två separata tillfällen – även fortsättningsvis efterfrågade ett våtrumsintyg.

Ursprungssannolikheten för det händelseförlopp Mäklaren gör gällande är låg. För att hans berättelse ska läggas till grund för nämndens bedömning torde krävas något personligt förhållande på deras sida som kan förklara deras agerande.

Det måste kunna förväntas av Mäklaren att han tillhandahåller vidare information som gör berättelsen tillförlitlig. Deras beteende behöver göras förståeligt, liksom varför Mäklaren svarade dem som om deras fråga var rimlig. Utan vidare information ska Mäklarens berättelse bedömas som osannolik och utan förtjänt av tilltro.

Mäklaren tycks inte ha reflekterat över händelseförloppets bristande logik, vilket gör att hans återgivande av sina minnesbilder saknar det självupplevdas prägel. Erfarenhetsmässigt gäller att mänskligt sampel och kommunikation inte uppvisar sådana brister som här påstås varit för handen. Det får uppfattas som märkligt att en extraordinär situation, för Mäklaren, framstår som i det närmaste ordinär. Enligt vad som framgår av Branschorgansiationens beslut kan man inte utläsa att Mäklaren ens i efterhand reflekterade över händelseförloppet, varför även hans trovärdighet minskar.

Mäklarens berättelse ska lämnas utan avseende. Det är styrkt att han uppgav att våtrumsintyg fanns, eftersom det enda materialet i ärendet som kan vederlägga deras påstående är just Mäklarens berättelse.

Om andrahandsgrunden

Mäklaren uppgav i sms till dem cirka en vecka efter köpet, den 9 januari 2025, att han hade bett säljaren ta fram dokumentation, bland annat på det som var gjort i badrummet. Mäklaren formulerade inte det som att han hade bett säljaren ta fram den dokumentation som fanns eller dylikt. Den 14 januari 2025 skrev de återigen till Mäklaren och efterfrågade bland annat våtrumsintyg. Även vid detta tillfälle refererade Mäklaren till ”dokumentation”, utan någon precisering.

Mot bakgrund av sms-korrespondensen ska det med hänvisning till ursprungssannolikheten för det påstådda händelseförloppet bedömas som helt osannolikt att Mäklaren före köpet hade klargjort vilken dokumentation som avsågs, för att kort

tid efter köpet – vid flera tillfällen – ha uttryckt sig på angivet vis när det måste ha varit uppenbart för honom att de hade missförstått saken.

Att saken överhuvudtaget hade varit föremål för diskussion före köpet är en omständighet som båda parter är ense om; nämnden har endast att bedöma vilken parts beskrivning av händelseförloppet som är förenlig med övrig bevisning i form av sms-korrespondens.

Mot bakgrund av den grad av osannolikhet som det påstådda händelseförloppet uppvisar, ska bevisbördan övergå på Mäklaren. Han ska visa att han faktiskt har före köpet varit tydlig angående vilken dokumentation som avsågs.

Om skadeståndsbeloppet

De överlämnar åt nämnden att avgöra skadeståndets storlek. De begär emellertid att nämnden beaktar att förutsättningarna inte är helt likalydande med FRN 153/19, detta eftersom badrummet i det nu aktuella fallet renoverades så sent som hösten 2024, varför renoveringen haft en större inverkan på bostadens värde. Vidare uppgick köpeskillingen i FRN 153/19 till 3 500 000 kr. Det ska jämföras med 1 425 000 kr för den aktuella bostadsrätten, varför renoveringens proportionella värde är högre.

Mäklaren

Oaktsamhet

NN-YY påstår att han skulle ha sagt att det fanns ett våtrumsintyg avseende badrumsrenoveringen. Han förnekar detta.

I samband med visningen efterfrågade NN-YY våtrumsintyg och dokumentation över elinstallationer. Han tog kontakt med säljaren som förklarade att det inte fanns något våtrumsintyg, men däremot fotografier över badrumsrenoveringen. Han informerade NN-YY om att badrumsrenoveringen dokumenterats med fotografier och att det inte fanns något våtrumsintyg. I samband med kontraktsskrivningen, då badrumsrenoveringen kom på tal, fick NN-YY samma besked direkt från säljarens ombud.

Till skillnad från omständigheterna i FRN 153/19 har han inte före köpet lämnat en allmän uppgift om att det fanns ”dokumentation” över badrumsrenoveringen.

NN-YY har bevisbördan för att han skulle ha sagt att det fanns ett våtrumsintyg eller före köpet lämnat en allmän uppgift om att det fanns "dokumentation" avseende badrumsrenoveringen.

Vad gäller sms-konversationen mellan NN-YY och honom, som ägde rum efter köpet, syftade han på dokumentationen i form av fotografier över badrumsrenoveringen (jfr FRN 75/17) samt den dokumentation säljaren hade avseende elinstallationerna. Då NN-YY redan hade fått besked, både av honom och av säljarens ombud, att våtrumsintyg inte fanns, tänkte han inte på att kommentera detta ytterligare. Han tillbakavisar påståendet att händelseförloppet inte är sannolikt och att hans berättelse inte skulle vara trovärdig.

Då hans beskrivning av händelseförloppet ifrågasätts, kan han inte låta bli att ifrågasätta NN-YY:s avsikt att, direkt efter köpet, skicka sms om våtrumsintyg, trots att de flera gånger informerats om att sådant intyg inte fanns. Planerade de att kräva ersättning av honom?

Skada

Det har inte framkommit att badrumsrenoveringen inte skulle ha utförts på ett fackmässigt sätt eller att badrummet skulle vara behäftat med fel. Skadan påstås vara 200 000 kr, vilket kan antas motsvara kostnaden för ett nytt badrum. I FRN 153/19 uttrycker FRN bland annat: "Skadan kan inte heller beräknas enligt andrahandsyrkandet, det vill säga som kostnaden för ett nytt badrum" och "Skulle det uppstå en skada kommer försäkringsersättning att nekas om, och endast om, det kan visas att skadan beror på ett icke fackmässigt utförande".

Jämför även FRN 48/24 där FRN ansåg att skadan uppgick till 20 000 kr. I det fallet hade mäklaren i marknadsföringen lämnat uppgift om att det skulle finnas "dokumentation" avseende badrumsrenoveringen.

Om det, som NN-YY påstår, var viktigt för dem att det fanns ett våtrumsintyg, borde de rimligtvis ha begärt att få se intyget före köpet, alternativt begärt att ett villkor om våtrumsintyg skulle tas in i köpekontraktet. En eventuell skada ska därför jämkas till noll på grund av NN-YY:s bristande undersökningsplikt, jfr FRN 160/21.

NN-YY tillade följande:

Disposition och åberopande av ny bevisning

De avser bemöta det som anförts av Mäklaren genom att beskriva de nödvändiga (och helt osannolika) förutsättningarna för att den berättelse som Mäklaren har lämnat ska vara förenlig med övrig bevisning.

Till vederläggande av Mäklaren förnekande av att han inför köpet uppgav att våtrumsintyg fanns, eller att han i enlighet med deras andrahandsgrund uttryckt sig otydligt, åberopas ett telefonsamtal som ägde rum mellan parterna den 18 februari 2025. Innehållet av samtalet redogörs för i utvalda delar nedan.

Om tvistefrågan

Det stämmer att de har bevisbördan för att Mäklaren uppgav att det fanns ett våtrumsintyg eller före köpet lämnade allmän uppgift om dokumentation. Utgångspunkten för nämndens bedömning är emellertid att *någon* korrespondens/diskussion inför köpet har ägt rum; detta är ostridigt. Mäklaren har tillhanda hållit ett bestridande och en berättelse, men ingen ytterligare bevisning att bedöma utöver sms från säljaren. Således är spørsmålet för nämndens bedömning i huvudsak om de har styrkt att diskussionerna hade det innehåll som de påstått.

Mäklarens yttrande i ljuset av åberopad bevisning

Mäklaren har anförts följande:

”Han tog kontakt med säljaren som förklarade att det inte fanns något våtrumsintyg, men däremot fotografier över badrumsrenoveringen. Han informerade [NN-YY] om att badrumsrenoveringen dokumenterats med fotografier och att det inte fanns något våtrumsintyg. I samband med kontraktsskrivningen, då badrumsrenoveringen kom på tal, fick [NN-YY] samma besked direkt från säljarens ombud.”

Mäklarens berättelse tar alltså som utgångspunkt att de inför köpet, vid två separata tillfällen, hade blivit informerade om att våtrumsintyg inte fanns.

Mäklaren anför även att med ”dokumentation” åsyftades fotografier över badrumsrenoveringen och dokumentation rörande elinstallation samt vidare:

”Då [NN-YY] redan hade fått besked, både av honom och av säljarens ombud, att våtrumsintyg inte fanns, tänkte han inte på att kommentera detta ytterligare.”

De skulle alltså ha fått besked om avsaknad av våtrumsintyg vid två separata tillfällen inför kontraktets undertecknade, varefter Mäklaren den 3 januari, 9 januari och den 14 januari 2025 per sms emottog uttryckliga förfrågningar om våtrumsintyg. Mäklaren anför att hans upplevelse av händelseförloppet var att eftersom de redan hade fått besked, fanns inget syfte med att kommentera detta ytterligare.

Mäklaren upplevde alltså ingen förvåning över deras beteende. Det bedömdes av honom inte heller finnas skäl att ens försöka klargöra situationen för dem eller påminna om det besked som de ska ha mottagit vid två separata tillfällen. I stället använde Mäklaren begreppet dokumentation och uttryckte sig på ett sätt som inte är förenligt med det händelseförlopp som han gör gällande.

Mäklarens yttrande i ljuset av åberopat telefonsamtal

Den ingivna inspelningen av telefonsamtalet mellan parterna åberopas som bevisning. I allmänhet ska noteras den totala avsaknaden av följdriktighet mellan konversationen och Mäklarens uppgifter. Nedan kommenteras i kronologisk ordning några av de utbyten som ägde rum under samtalet.

De: "Han [säljaren] skulle skicka dokumentationen som han har men det är inte det som det är frågan utan vi skulle ha våtrumsintyg och det sa ni att det fanns men det gör det inte då?"

Mäklaren: "Uppenbarligen, det är den informationen som jag har fått i alla fall."

De ställer sig frågande inför varför Mäklaren skulle vidgå sakomständigheterna som lades till grund för frågan. Enligt vad Mäklaren har berättat sa varken han eller någon annan att intyg fanns; tvärtom skulle han ha uppgett för de att det inte fanns.

I yttrande till nämnden anför Mäklaren följande:

"I samband med visningen efterfrågade [NN-YY] våtrumsintyg och dokumentation över elinstallationer. Han tog kontakt med säljaren som förklarade att det inte fanns något våtrumsintyg, men däremot fotografier över badrumsrenoveringen. Han informerade [NN-YY] om att badrumsrenoveringen dokumenterats med fotografier och att det inte fanns något våtrumsintyg. I samband med kontraktsskrivningen, då badrumsrenoveringen kom på tal, fick [NN-YY] samma besked direkt från säljarens ombud."

För att koherens med Mäklarens berättelse ska kunna upprätthållas, måste hans svar under telefonsamtalet förstås på följande sätt: *"Det är den informationen som jag har fått för flera veckor sedan och som ni har mottagit vid två tillfällen inför köpet."* Att detta skulle följa av hans svar är bortom rimlighetens gränser.

Än mer svårförenligt med den berättelse Mäklaren har lämnat är hans svar på deras påstående att *"det [att dokumentation finns] är inte samma sak som att säga att intyg finns men så gör det inte det"*.

Mäklaren svarade på detta genom att säga: *"Nej, Så kan det vara, det kan jag hålla med dig om"*. För att svaret ska vara förenligt med hans berättelse så måste Mäklaren antas referera till ett slags hypotetiskt scenario. Svaret måste således förstås som: *"Nej – för det fall att någon säger att ett våtrumsintyg finns och sen så finns det endast dokumentation som eventuellt utvisar att arbetet har utförts fackmässigt – i så fall kan jag hålla med om att det inte är samma sak."* Med hänvisning till Mäklarens yttrande var kanske även denna innebörd underförstådd, så att även detta inte behövde kommenteras ytterligare.

Mest belastande för Mäklaren är emellertid samtalet mellan 1 min 27 sek och 2 min 10 sek i samtalet.

De: *"Vi skrev på avtalet i tron om att våtrumsintyg finns [...] det sades när vi skrev på, vi har frågat upprepade gånger [...] det stämmer inte överens med vad vi skrev på [...] vi vill ha det vi skrev på för."*

Mäklarens instämmande hummande under tiden som de förklarar situationen är i sig svårt att förstå.

Mäklaren: *"Vad tänker vi då? För det kommer vi inte kunna lösa, uppenbarligen, om det inte finns något."*

När de sedan uppgav att de tänkte sig prisavdrag, alternativt hävning, som påföljd för det uteblivna våtrumsintyget, höll Mäklaren med om att det skulle vara *"surt"*.

Att de begärde något, som de vid denna tidpunkt enligt Mäklaren ska ha haft synnerligen god kännedom om avsaknaden av, framkallade ingen reaktion från Mäklaren utan i stället svarade han att angivna påföljder framstod som *"lite drastiskt"* om arbetet är fackmannamässigt utfört.

Möjligheten att Mäklaren – efterföljande det av honom påstådda händelseförloppet – skulle uttryckt sig som han gjorde under samtalet får anses så osannolik att den kan lämnas utan avseende. Följaktligen ska berättelsen lämnas utan avseende och de ska bedömas ha uppfyllt sin bevisbörda vad gäller att visa att Mäklaren faktiskt hade uppgett att våtrumsintyg funnits. I vart fall ska det bedömas som att han har varit otydlig med vilken typ av dokumentation som funnits tillgänglig.

Vad gäller påståendet att de, om de lade vikt vid intyget, borde ha begärt att få det tillhanda, hänvisas till allmänna köprättsliga och avtalsrättsliga grundsatser. En köpare har rätt att förvänta sig vad som följer av avtalet.

De har inte tidigare anfört skäl till varför de inte krävde att få ta del av våtrumsintyget inför köpet. Det har emellertid inte varit påkallat i enlighet med angivna grundsatser, som fram tills nu bedömdes vara allmänt vedertagna. I enlighet med den successiva relevansens princip vill de nu klargöra att de lade stor vikt vid intyget. Snarare var det Mäklarens agerande som skapade en stress hos dem, genom att påskina att de skulle förlora möjligheten att köpa bostaden om de inte agerade snabbt.

Angående säljarens sms: säljaren avger denne en berättelse som i huvudsak överensstämmer med Mäklarens. Bevisvärdet ska emellertid bedömas mot bakgrund av att säljaren och Mäklaren har en intressegemenskap. Bevisningen ska också beaktas i ljuset av vad som övrigt har framkommit. Vidare ska beaktas att sms:et från säljaren inte styrker att kontakt upprättades med denne. Den omständigheten nämns inte av säljaren.

De åberopar bevisning i form av yttrande från SO (YY:s pappa) som var närvarande under lägenhetsvisningen. Av intyget framgår att Mäklarens försäkrade att våtrumsintyg fanns. Av yttrandet framgår dessutom att SO upplevde dem som stressade och tvungna att hastigt agera, och att detta tycktes följa av Mäklarens påstridighet.

Mäklaren tillade i huvudsak följande:

Inspelningen av telefonsamtalet som lämnats in till FRN återgår inte hela samtalet. Inspelningen börjar mitt i en mening/samtalet. NN-YY påstår att inte hela telefonsamtalet skulle ha spelats in, vilket han betvivlar. Det är sannolikt så att den inledande delen av inspelningen, som är till NN-YY:s nackdel, har redigerats bort. Inspelningen har ett mycket begränsat bevisvärde.

Han minns att samtalet började med att de pratade om bilddokumentationen över badrumsrenoveringen, den som tidigare utlovats, och som säljarens ombud inte hade översänt enligt överenskommelse. När NN uttryckte: "Vi sa att vi ... ska ha våtrumsintyg. Och det sa ni att det fanns, men det gör det ju inte" svarade han: "Nej uppenbarligen, det var den informationen som jag har fått i alla fall". Han syftade på att den information han fått var att inget våtrumsintyg fanns. Som framförts tidigare hade både han och säljarens ombud tidigare lämnat samma information till NN-YY, varför han blev förvånad över NN:s påståenden.

Vidare uttryckte NN: "Han sa att han hade dokumentation på vad som har gjorts. Men det är ju fortfarande inte samma sak som att säga att våtrumsintyget finns och sen att det inte gör det". Han svarade: "Nej så kan det va. Det kan jag hålla mig

dig om, som sagt var”. Hans svar var en reaktion på säljarens påstående att det inte är samma sak, inte en bekräftelse på att något våtrumsintyg utlovats.

I NN-YY:s yttrande framförs att det mest belastande för honom skulle vara samtalet under tiden 1 min 27 sek–2 min 10 sek i inspelningen och han skulle ha instämt i NN:s påståenden. Han lyssnade på vad NN sa och visade detta genom att uttrycka ”mm”. Att det skulle vara en bekräftelse på att han höll med om det som NN sa är långsökt och en felaktig tolkning.

Det ska särskilt understrykas att han inte vid något tillfälle under samtalet bekräftade att han, säljaren eller fullmaktshavaren tidigare skulle ha lämnat uppgift om att det skulle finnas ett våtrumsintyg.

Fullmaktshavaren, som företrädde säljaren vid försäljningen, har intygat att det inte lämnades uppgift om att det skulle finnas ett våtrumsintyg. Vittnesattesten lämnad av YY:s far SO har begränsat bevisvärde på grund av deras relation.

Att det inte skulle ha varit nödvändigt att be att få se att det fanns ett våtrumsintyg eller att skriftligen avtala om att säljaren skulle överlämna ett våtrumsintyg – eller att köpet på annat sätt skulle villkoras av att ett våtrumsintyg visades upp – med hänvisning till att ”detta har emellertid inte varit påkallat i enlighet med angivna grundsatser som fram tills nu bedömdes vara allmänt vedertagna” är svårt att förstå. Säljaren bestrider att det lämnades uppgift om att våtrumsintyg skulle finnas – och det har inte heller visats att en sådan uppgift lämnades – varför det inte ”följer av avtalet” som NN-YY påstår.

Det påstås att hans agerade skapade en stress hos NN-YY. Han bestrider att han skulle ha stressat NN-YY. Att en bostadsaffär kan upplevas som stressig är en annan sak. Budgivningen hade pågått i sex dagar och NN-YY hade gott om tid på sig att göra sina överväganden.

NN-YY påstår att hans ”berättelse” av händelseförloppet är osannolik. Han vill framföra att det är NN-YY agerande efter köpet, det vill säga deras fortsatta efterfrågan av våtrumsintyg, trots kännedom om att sådant inte fanns, som är anledningen till att hans ”berättelse” påstås vara osannolik. Som han tidigare antytt misstänker han att NN-YY, när de fick muntligt besked om att viss dokumentation fanns men däremot inte något våtrumsintyg, planerade att kräva ersättning av honom.

Vidare påstås att han i sina sms-svar i januari 2025 "uttrycker sig på ett sätt som överhuvudtaget inte är förenligt med det händelseförlopp som av honom görs gällande", vilket är ett felaktigt påstående. Han hade tidigare förklarat att det fanns fotodokumentation och dokumentation över elinstallationer. Begreppet "dokumentation" inbegriper både fotodokumentation och dokumentation över elinstallationer.

NN-YY tillade i huvudsak följande:

Vad gäller avsaknad av början på det inspelade samtalet står det Mäklaren fritt att analysera ljudfilen för att finna stöd för det som påstås. Att det som återges är taget ur sitt sammanhang är ett påstående som saknar belägg; inspelningen rör endast en fråga (samt mot slutet av samtalet, följer av frågans utfall). Det är inte helt enkelt att ens föreställa sig vad som skulle kunna vara till Mäklarens fördel, men som skulle ha yppats endast i det inledande skedet av samtalet och som är förenligt med vad som yttras av parterna under den del av samtalet som kan avhöras.

Rörande utbytet till den del som avser

- "Vi sa att vi ... ska ha våtrumsintyg. Och det sa ni att det fanns, men det gör det ju inte"
- "Nej, uppenbarligen. Det var den informationen som jag har fått i alla fall"

så vidhåller de vad som tidigare anförts.

Därutöver kan följande anföras. Mäklarens replik ska, mot bakgrund av hans berättelse i övrigt, alltså förstås som: *"Nej, uppenbarligen. Det var den informationen som jag har fått, och ni, flera gånger, även av mig för flera månader sen och före köpet."* Det förefaller märkligt att Mäklarens svar på deras påstående inte ens gränsade till exempelvis: *"Nu förstår jag inte, redan före köpet var klargjort att det inte fanns ett våtrumsintyg"*. I stället användes en ytterst märklig formulering mot bakgrund av Mäklarens berättelse, nämligen *"som jag har fått i alla fall"*.

Mäklaren hade ju personligen klargjort spørsmålet för dem, han ska alltså vid detta tillfälle talat med vetskap om att han själv har sagt till dem – flera månader tidigare – att våtrumsintyg inte finns. Att under telefonsamtalet kvalificera sitt svar som om det finns en möjlighet att han är felinformerad eller att annan information kan uppdagas saknar helt en rimlig förklaring.

I sammanhanget ska återigen understrykas att det är osannolikt att trots att Mäklaren gång på gång gav entydigt svar och att de (som är i tjugoårsåldern och ger intryck av hälsa som återspeglar åldern) ändå återkom med samma fråga, så upplevde Mäklaren inte händelseförloppet som på något sätt iögonfallande. Fram tills att han tog del av deras skrift upplevde han tvärtom enligt egen utsago, i vart fall när han emottog frågan per sms den 3 januari, 9 januari och den 14 januari 2025, att eftersom de redan hade fått besked, tänkte han inte på att kommentera detta ytterligare. Nu uppger Mäklaren att eftersom de redan hade fått till sig informationen så blev han "mycket förvånad" över NN:s påståenden. Det av Mäklaren anförda ska bedömas som en uppbenbar efterhandskonstruktion, varigenom Mäklaren söker förändra sin berättelse för att den bättre ska överensstämma med övrig bevisning.

Gällande repliken:

- "Nej, så kan det vara, det kan jag hålla med dig om"

så får saken förstås, i enlighet med Mäklaren senaste yttrande, som att han anför att svaret faktiskt ska uppfattas som att söka besvara en närmast hypotetisk frågeställning. Propositionen för nämnden är således att Mäklaren, trots det sammanhang i vilket påståendet framfördes, inte förstod att de inte sökte tillskansa sig kunskap om hur begreppet dokumentation i allmänhet förhåller sig till våtrumsintyg. Till Mäklarens citerade svar enligt ovan ska alltså enligt Mäklaren avslutningsvis tolkas in "*men så var inte fallet här*".

Mäklaren ska alltså ha upplevt detta utbyte som att de avsåg att göra uppehåll i att diskutera de faktiska omständigheterna (jfr "*det sa ni att det fanns*") och övergå till att behandla en hypotetisk frågeställning ("*att dokumentation finns är inte samma sak som att säga att intyg finns men så gör det inte det*"). Detta bestrids.

För båda parter var det helt uppenbart att deras påstående avsåg förevarande situation, det framfördes vidare i kölvattnet av Mäklaren utläggning rörande dokumentationens gångbarhet, så till vida arbetet varit fackmässigt utfört. Att de tog upp frågan om dokumentation kontra intyg följde alltså helt från vad Mäklaren tidigare hade sagt och utgjorde en helt logisk och följdriktig replik på detta – och uttalades här till i relation till de faktiska omständigheterna.

Vidare noteras att samtidigt som Mäklaren avsätter ansenligt utrymme för att spekulera kring huruvida de av hans skrift berörda har agerat förslaget, så undanber sig Mäklaren att bemöta vad de har anförts gällande att han instämde att hävning

skulle vara surt och att han uttryckte att det skulle vara *"lite drastiskt"*. För tydlighetens skull så var det detta som anfördes vara mest belastande, inte Mäklarens instämmande (jfr *"mm"*). Det är bortom all rimlighet att Mäklaren skulle kalla det för *"lite drastiskt"* när det ska ha varit han själv som informerat dem om avsaknad av våtrumsintyg före köpet, alltså det som låg till grund för funderingarna om hävning. Med andra ord: skulle händelseförloppet utspelat sig så som Mäklaren påstår, skulle den enda rimliga reaktionen på deras lyftande av hävning vara total överraskning och oförståelse.

UTREDNINGEN

NN-YY har gett in en vittnesattest från YY:S far, SO, med följande innehåll:

"Vid visning av lägenheten den 12/12 2024 så var det Fastighetsmäklaren [Mäklaren], [YY] och jag som var närvarande.

Frågorna som ställdes till mäklaren var:

De renoveringar som är gjorda, främst avseende el och badrum, är de utförda av fackmän och finns det dokumentation i form av våtrumsintyg och fakturor som visar på att arbetet är utfört på fackmannamässigt sätt? Intyg och fakturor som visar vad som är utfört, är det något som man som köpare kommer få ta del av vid eventuellt köp?

Mäklaren bekräftade att den dokumentationen fanns och att säljaren hade den dokumentationen hos sig samt att den skulle överlämnas till en köpare.

I samband med att budgivningen var avslutad, där [YY] och [NN] hade det högsta budet, var Mäklaren påstridig om att det var oerhört bråttom med att skriva under avtalet. Jag kände att Mäklaren stressade på [YY] och [NN], varför jag försökte lugna dem och sa att det inte kunde vara så bråttom med att skriva under avtalet. Lägenheten hade varit ute till försäljning en tid och den andra intressenten som var med i budgivning hade meddelat den 2/1 att de stannat. Mäklaren låg på om att det var bråttom att få avtalet underskrivet och på kvällen den 2/1 2025 skulle de träffas på Mäklarens kontor i [Småstaden] för att skriva under avtalet.

Vid mötet, där även jag var närvarande, efterfrågade [NN] och [YY] ånyo, våtrumsintyg och fakturor som utlovats. De fick information om att detta skulle skickas över efter att avtalet undertecknats."

Mäklaren har gett in en vittnesattest från säljaren RN med följande innehåll:

Jag, [REDACTED] lämnar härmed en redogörelse för vad som har sagts och vilka uppgifter som har lämnats angående lägenheten på [REDACTED] och de renoveringar som har utförts. Jag hade fullmakt av säljaren, [REDACTED] för att hjälpa honom med försäljningen av lägenheten. Jag har även hjälpt honom med att ordna med renoveringen. När mäklaren, [REDACTED], besökte lägenheten innan försäljningen gick vi igenom vilka renoveringar som utförts där [REDACTED] frågade om det finns våtrumsintyg på badrummet varpå jag svarade att det inte finns, men att det däremot har utförts fackmannamässigt och att det finns dokumentation, i form av bilder, på arbetet.

Efter att säljaren valt att acceptera budet som lagts, träffades vi samma kväll på mäklarens kontor för att skriva kontrakt. Vid detta tillfälle befann sig jag och [REDACTED] köparna [REDACTED] och [REDACTED] samt [REDACTED] pappa. Innan vi skrev under kontraktet frågade [REDACTED] om det finns våtrumsintyg för badrummet, varpå jag lämnade samma uppgifter som tidigare, att ett intyg inte finns men att det finns bilddokumentation som visar att arbetet är utfört fackmannamässigt. Båda parter skrev därefter under kontraktet och vi kom överens om att jag skulle lämna över bilddokumentationen till köparna efter undertecknandet.

[REDACTED] 2025-11-10

NN-YY har även gett in en inspelning av ett telefonsamtal mellan NN och Mäklaren den 18 februari 2025. Inspelelingen är 4 minuter 15 sekunder lång. Den startar inte i början av samtalet.

NÄMNDENS BEDÖMNING

Parterna är överens om att det inte fanns något s.k. våtrumsintyg för badrummet.

Twisten handlar om huruvida Mäklaren uppgav att våtrumsintyg fanns, alternativt om han använde sig av begreppet "dokumentation" på ett sätt som vilseledde NN-YY att tro att våtrumsintyg fanns.

Den huvudsakliga bevisningen utgörs av ett inspelat telefonsamtal, drygt fyra minuter långt, som ägde rum mellan Mäklaren och NN den 18 februari 2025. Parterna har även gett in var sin s.k. vittnesattest. Attesterna, som har återgetts i det föregående under rubriken "Utredningen", har upprättats av YY:s far, SO, och av säljaren RN.

Parterna har olika uppfattningar om vilka slutsatser som kan dras av det inspelade telefonsamtalet. Mäklaren har dessutom ifrågasatt inspelningens bevisvärde på den grunden att inte hela samtalet finns inspelat och ingivet.

Enligt nämnden finns det passager i telefonsamtalet som tycks ge stöd för NN-YY:s ståndpunkt. Samtidigt är det inte givet vilka slutsatser som kan dras av samtalet, vilket inte minst visas av att parterna i sina inlagor har ägnat ansenlig möda åt att analysera det som sades och reaktionerna på det som sades, ända ner till instämmande hummanden.

Vidare ligger det i sakens natur att en vittnesattest är ett sämre bevismedel än ett vittnesförhör. Det gäller inte minst om vittnena, som i detta fall, kan tänkas ha egna intressen i saken. SO känner rimligen lojalitet med sin son och en säljare har typiskt sett ett intresse av att undandra sig köprättsligt ansvar.

Enligt 9 § p. 5 i nämndens stadgar får ett ärende avvisas om det med hänsyn till nämndens arbetsformer inte lämpar sig för prövning av nämnden eller allvarligt skulle förhindra nämnden från att fungera effektivt.

Enligt nämnden hade det varit bättre om tvisten hade förts i allmän domstol, där parter och vittnen hade kunnat höras under sanningsförsäkran respektive ed och frågor hade kunnat ställas. Det hade ökat förutsättningarna för ett materiellt riktigt avgörande.

Av anförda skäl anser nämnden anser att ärendet inte lämpar sig för nämndens prövning. Det ska därför avvisas.

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.