

Anmälare

NN och YY

Motpart

Mäklaren

Ombud:

MWH

Vad saken gäller

Rätt till provision

BESLUT

Nämnden avslår NN och YY:s begäran.

YRKANDE M.M.

NN och YY har begärt att nämnden ska fastställa att de inte är skyldiga att betala provision till Mäklaren för förmedlingen av lägenheten nr 1 i Brf XX.

Mäklaren har motsatt sig deras begäran.

BAKGRUND

Den 21 december 2025 sålde NN och YY ("NN-YY") en bostadsrättslägenhet i Småstaden för 2 600 000 kr.

NN-YY hade tecknat uppdragsavtal med fastighetsmäklaren EW, verksam vid samma mäklarföretag som Mäklaren. Efter att EW avslutat sin anställning på företaget kom uppdraget rent faktiskt att utföras av Mäklaren.

Enligt NN-YY har Mäklaren inte rätt till provision på den grunden att det inte finns något giltigt uppdragsavtal mellan dem.

Nämnden kommer först att återge det som parterna har anfört. Under rubriken "Nämndens bedömning" kommer nämnden att förklara varför den anser att NN-YY:s begäran ska avslås.

VAD PARTERNA HAR ANFÖRT

NN-YY

Bakgrund

Den 21 september 2025 ingick de ett skriftligt uppdragsavtal med EW avseende förmedling av deras bostadsrätt i Småstaden.

Under den tid EW var ansvarig mäklare präglades uppdraget av bristande återkoppling och kommunikation. Trots upprepade försök från deras sida att nå henne, fick de begränsad eller ingen information om spekulanter, visningsutfall eller försäljningsstrategi. Vid flera tillfällen uteblev återkoppling under flera dagar. Detta skapade osäkerhet hos dem och försvårade deras möjlighet att fatta informerade beslut under försäljningsprocessen. De kontaktade delägare på mäklarfirman som lovade att återkomma, men de fick aldrig någon återkoppling.

Omkring en vecka efter att bostaden publicerats upphörde EW att vara verksam i uppdraget. De informerades inte om att hon avslutat sin anställning eller att mäklarföretaget avsåg att byta ansvarig fastighetsmäklare.

Via Fastighetssajten upptäckte de i stället själva att en annan fastighetsmäklare – Mäklaren – plötsligt stod angiven som ansvarig mäklare. Ingen från mäklarföretaget kontaktade dem i samband med detta. Det var först efter att de sett ändringen på Fastighetssajten som de tog kontakt med Mäklaren, varpå hon reagerade med kommentaren "visste ni inte det?". Det visar på bristande intern och extern kommunikation.

Något nytt uppdragsavtal med Mäklaren upprättades inte i samband med att hon tog över uppdraget. De har aldrig undertecknat något uppdragsavtal med henne.

Först efter att upplåtelseavtal/överlåtelseavtal tecknats med köpare skickades ett nytt uppdragsavtal till dem för undertecknande, med uppmaning att skriva på och med hänvisning till att "banken annars kan strula". De undertecknade inte avtalet.

Trots att giltigt uppdragsavtal med ansvarig fastighetsmäklare saknades har Mäklaren krävt full förmedlingsprovision.

De begär att FRN rekommenderar att ingen förmedlingsprovision ska utgå eftersom förmedlingen till väsentlig del skett utan giltigt och skriftligt uppdragsavtal med ansvarig fastighetsmäklare.

Grunder

Uppdragsavtalet är personligt och kan inte överlåtas

Enligt fastighetsmäklarlagen är uppdragsavtal personliga och knutna till den ansvariga fastighetsmäklaren. Det ursprungliga uppdragsavtalet var ingånget med EW.

När EW inte längre var ansvarig mäklare, krävdes ett nytt skriftligt uppdragsavtal för att provisionsrätt skulle kunna uppstå för den nya mäklaren. Något sådant avtal ingicks aldrig.

Mäklarföretaget har bekräftat att ett nytt uppdragsavtal borde ha upprättats i direkt anslutning till överlämningen, men att detta inte skedde.

Förmedling utan giltigt uppdragsavtal ger ingen provisionsrätt

Att förmedlingsarbete bedrivits med deras kännedom eller att affären i praktiken slutförts förändrar inte detta. Avsaknaden av ett giltigt, skriftligt uppdragsavtal innebär att det saknas rättslig grund för provision, oavsett försäljningsresultat eller om ekonomisk skada kan styrkas.

Detta är inte en fråga om nedsättning på grund av missnöje, utan om avsaknad av provisionsrätt överhuvudtaget.

Ersättarklausul är inte tillämplig

Mäklaren har hänvisat till att uppdraget fullföljts inom ramen för det ursprungliga avtalet.

Den klausul som finns om ersättare avser tillfälligt biträde (exempelvis vid sjukdom eller semester), inte ett faktiskt och permanent byte av ansvarig mäklare. Mäklaren var ansvarig mäklare, inte tillfällig ersättare.

Uppdragsavtalet med EW sades aldrig upp

Uppdragsavtalet med EW sades aldrig upp av henne. Samtidigt utfördes förmedlingen av en annan mäklare, utan nytt avtal. Detta har skapat en situation där förmedlingsverksamhet har bedrivits utan korrekt avtalsgrund.

Mäklarföretagets inställning

Mäklarföretaget har medgett brister i överlämning och hantering samt erbjudit en goodwill-nedsättning om 10 000 kr, men samtidigt avvisat deras krav på att ingen provision ska utgå.

Sammanfattning

- Uppdragsavtalet var personligt knutet till EW
- Ny ansvarig mäklare tog över utan nytt skriftligt uppdragsavtal
- Förmedling och affär genomfördes till stora delar utan giltigt avtal
- Provision kräver giltigt uppdragsavtal
- Rätt till provision saknas

Mäklaren

Inställning

Hon medger att ett nytt skriftligt uppdragsavtal inte upprättades i direkt anslutning till att ansvarig fastighetsmäklare byttes, vilket utgör ett formellt misstag. Detta innebär dock inte att rätt till provision helt saknas. Förmedlingen har skett med NN-YY:s fulla vetskap, aktiva medverkan och uttryckliga godkännanden. I vart fall ska provision utgå motsvarande skälig ersättning.

Bakgrund

Den 21 september 2025 ingick NN-YY ett skriftligt uppdragsavtal med EW.

Efter att EW avslutat sin anställning anvisade mäklarföretaget henne att ta över och ansvara för förmedlingsuppdraget. Övertagandet skedde inom ramen för samma mäklarföretag och samma pågående förmedlingsuppdrag. Hon trädde därmed i EW:s ställe som ansvarig fastighetsmäklare.

NN-YY:s kännedom och medverkan

NN-YY hade tydlig och tidig kännedom om att hon tagit över uppdraget. Detta framgår bland annat genom att hon angavs som ansvarig fastighetsmäklare i marknadsföringen, genom löpande kommunikation mellan NN-YY och henne samt genom omfattande sms- och annan korrespondens, där NN-YY drev frågor om spekulanter, prissättning, tempo och nästa steg i försäljningsprocessen.

Av den skriftliga kommunikationen framgår tydligt att NN-YY inte bara var medvetna om att hon tagit över uppdraget, utan även aktivt samarbetade med henne, gav instruktioner och förväntade sig att hon skulle fullfölja förmedlingen.

NN-YY har vid inget tillfälle motsatt sig mäklarbytet eller ifrågasatt hennes behörighet att ansvara för uppdraget förrän efter att affären genomförts.

Uppdragets genomförande efter mäklarbytet

Hon arbetade aktivt med uppdraget under en sammanhängande period om cirka tre veckor från det att hon tog över till dess att överlåtelseavtal undertecknades. Under denna period utförde hon samtliga centrala förmedlingsmoment.

NN-YY deltog aktivt i hela processen och agerade genomgående på ett sätt som visade att de ansåg att ett giltigt förmedlingsuppdrag förelåg.

Depositionsavtal och handpenning

I samband med kontraktsskrivningen undertecknade NN-YY ett depositionsavtal. Av detta framgår att handpenningen skulle deponeras på mäklarföretagets klientmedelskonto samt att provisionen skulle avräknas från handpenningen.

I det undertecknade depositionsavtalet anges hon som ansvarig fastighetsmäklare. NN-YY har inte framfört några invändningar mot detta.

Genom att underteckna depositionsavtalet har NN-YY ytterligare bekräftat sin uppfattning om att ett giltigt förmedlingsuppdrag förelåg och att provision skulle utgå vid fullföljd affär.

Provisionsrätt och skälig ersättning

Hon gör gällande att provision ska utgå i enlighet med villkoren i uppdragsavtalet med EW, eftersom hon trädde i EW:s ställe, uppdraget aldrig avbröts eller sades upp. NN-YY agerade som om uppdraget fortsatt gällde under en sammanhängande

period om cirka tre veckor. Affären är en direkt följd av hennes förmedlingsarbete och försäljningen genomfördes inom gällande ensamrättstid.

NN-YY tillade i huvudsak följande:

Ostridigt: inget uppdragsavtal med Mäklaren

Mäklaren medger att ett nytt skriftligt uppdragsavtal inte upprättades i direkt anslutning till att ansvarig fastighetsmäklare byttes. De har aldrig undertecknat något uppdragsavtal med Mäklaren.

Detta är inte en marginell formaliafråga utan en grundläggande förutsättning för provisionsrätt. Provisionsrätten regleras i uppdragsavtalet och utan uppdragsavtal saknas rättslig grund för ersättning.

De motsatte sig inte att Mäklaren tog över – men provisionsvillkor måste avtalas

Det stämmer att de inte motsatte sig att Mäklaren tog över hanteringen av försäljningen. När mäklarbytet skedde hade lägenheten redan legat ute i cirka två veckor och två visningar hade hållits. De hade inte tid, möjlighet eller lust att i detta skede byta bolag, då de var rädda för hur det skulle påverka affären.

Det innebär dock inte att de ingick ett nytt uppdragsavtal eller accepterade provisionsvillkor gentemot Mäklaren. De har aldrig sagt att Mäklaren inte fick ta över, men de har heller aldrig kommit överens med henne om provision.

Aktiv medverkan kan inte ersätta ett skriftligt uppdragsavtal

Mäklaren hänvisar till att de haft löpande kommunikation och medverkat aktivt i processen. Detta är normalt och oundvikligt vid en pågående bostadsförsäljning.

Deras kommunikation, instruktioner eller samarbete kan dock inte likställas med att ett nytt uppdragsavtal ingåtts eller att de accepterat provisionsvillkor gentemot en ny ansvarig mäklare, särskilt inte när uppdragsavtalets personliga karaktär uttryckligen framgår av avtalsvillkoren.

Rättssäkerhet: provisionsvillkor måste vara fastställda innan affären

Om Mäklarens resonemang skulle godtas innebär det i praktiken att en mäklare kan agera som ansvarig mäklare utan uppdragsavtal, slutföra affären och därefter kräva provision. Detta blir rättsosäkert och orimligt. Utan uppdragsavtal saknas förutsägbarhet för säljaren om vilka villkor som gäller och vilken ersättning som

kan krävas, vilket i förlängningen skulle kunna möjliggöra godtyckliga ersättningskrav i efterhand. Uppdragsavtalets funktion är just att säkerställa att provisionsvillkor är kända och accepterade i förväg.

Ersättarklausulen avser tillfälligt bortfall – inte permanent byte

Mäklaren hänvisar till att ersättare kan träda in i uppdraget och menar att hon trädde i EW:s ställe. De vill förtydliga att ersättarklausulen i EW:s uppdragsavtal tydligt avser tillfälligt bortfall (t.ex. semester eller sjukdom). Det är uppenbart att detta inte är fallet här, eftersom EW:s anställning avslutades och Mäklaren därefter tog över som ansvarig mäklare.

Detta är alltså inte en tillfällig ersättersituation utan ett faktiskt byte av ansvarig fastighetsmäklare – vilket också förklarar varför Mäklaren själv skriver att ett nytt uppdragsavtal borde ha upprättats.

Mäklaren kan inte samtidigt hävda att nytt avtal "borde" tecknas men att provision ändå ska utgå som om avtal fanns

Mäklaren medger att nytt uppdragsavtal borde ha upprättats men inte gjordes. Det är då motsägelsefullt att samtidigt hävda att provisionsrätt ändå ska utgå fullt ut.

Om uppdragsavtal inte vore en avgörande förutsättning för provisionsrätt finns ingen logisk anledning att Mäklaren bedömer att ett nytt uppdragsavtal borde ha tecknats.

Ett depositionsavtal utgör inte ett uppdragsavtal

Mäklaren hänvisar till att de undertecknat depositionsavtal och menar att detta bekräftar provisionsrätten. De bestriider detta. Depositionsavtal reglerar hantering av handpenning/klientmedel och kan inte ersätta ett uppdragsavtal eller grunda provisionsrätt.

Ensamrättstid förändrar inte avsaknad av uppdragsavtal

Mäklaren hänvisar till ensamrättstid enligt uppdragsavtalet med EW och menar att detta ger ytterligare grund för provisionsrätt.

FRN har dock redan konstaterat att provisionsfordran endast kan riktas mot en mäklare (inte ett mäklarföretag). Frågan i ärendet är därför inte om bostaden såldes under ensamrättstid, utan vem som haft rätt till provision utifrån ett giltigt uppdragsavtal.

Det centrala är att Mäklaren agerat som ansvarig fastighetsmäklare utan att något uppdragsavtal ingåtts med henne.

“Skälig ersättning” är inte tillämpligt när provisionsrätt regleras i uppdragsavtal

Mäklaren anser att provision i vart fall ska utgå såsom skälig ersättning. De bestri-der detta. I fastighetsförmedling regleras provisionsrätten i uppdragsavtal. Om det saknas uppdragsavtal med den ansvariga mäklaren finns inte heller grund för att i efterhand konstruera ersättningsrätt på annan grund.

Särskilt om sms-korrespondensen

Sms visar på praktisk samverkan – inte att ett uppdragsavtal ingåtts

Sms-korrespondensen visar att de haft löpande kontakt med Mäklaren under för-säljningsprocessen. Detta är naturligt och nödvändigt när en bostadsförsäljning på-går och en person agerar som ansvarig mäklare.

Kommunikationen innebär dock inte att de:

- ingått ett nytt uppdragsavtal,
- accepterat provisionsvillkor, eller
- på annat sätt avtalat om ersättning med Mäklaren.

Uppdragsavtalets formkrav kan inte ersättas av informell kommunikation

Provisionsrätt grundas på uppdragsavtal. Ett uppdragsavtal ska vara skriftligt och reglerar bl.a. arvode/provision. Om provisionsrätt skulle kunna uppstå genom sms-kommunikation skulle uppdragsavtalets funktion urholkas och konsumentskyddet bli rättsosäkert.

Inga sms innebär att de accepterar provision med Mäklaren

I sms-materialet finns inget som utgör en uttrycklig överenskommelse om att Mäk-laren skulle ha provisionsrätt gentemot dem eller vilka provisionsvillkor som i så fall skulle gälla.

Avsaknaden av avtalsreglering blir särskilt tydlig då uppdragsavtal skickades till dem först efter kontraktsskrivning, och inte undertecknades.

Slutsats

Sms-korrespondensen förändrar inte den centrala frågan i ärendet: Mäklaren agerade som ansvarig fastighetsmäklare utan att något uppdragsavtal ingicks. Därmed saknas avtalsrättslig grund för provisionsrätt.

UTREDNINGEN

Nämnden har bland annat tagit del av överlåtelseavtalet samt uppdragsavtalet mellan NN-YY och EW.

Mäklaren har gett in en längre sms-korrespondens mellan henne och YY, som fördes under försäljningsprocessen. Från den återger nämnden följande meddelanden från YY:

Jag heter [REDACTED], och säljer tillsammans med [REDACTED] lägenheten på [REDACTED]. [REDACTED] fick en härlig känsla av dig efter ert samtal igår, och vi är superpepp och hoppfulla!

[...]

Så glad att du tar vid, [REDACTED] brukar ha rätt och hon är svinpeppad! 🥳🥳

[...]

🔥 heja oss! Det känns tryggt att ha dig på vårt lag 😊

[...]

God morgon, tack för dina tankar. Vi accepterar [REDACTED] och [REDACTED] bud på 2,6 om vi signerar på söndag. Känns skönt och hoppfullt att din erfarenhet är att det kan gå bra i januari också om de backar.

NÄMNDENS BEDÖMNING

Allmänt om skriftlighetskravet

I 3 kap. 3 § 1 st. fastighetsmäklarlagen anges följande:

”Uppdragsavtalet ska upprättas skriftligen och skrivas under av parterna. Fastighetsmäklaren får inte åberopa ett avtalsvillkor som inte har tagits in i uppdragsavtalet eller på annat sätt har avtalats skriftligen. Detta gäller dock inte överenskommelser om ändring av fastighetens pris och andra villkor för överlåtelsen eller upplåtelsen.”

Rättsföljden av att skriftlighetskravet inte iakttas är inte att uppdragsavtalet blir ogiltigt, så som NN-YY gjort gällande. NN-YY:s inställning innebär att en säljare skulle kunna tillgodogöra sig en mäklartjänst utan att behöva betala för det. Det hade varit uppenbart orimligt och tanken avvisades också i förarbetena till fastighetsmäklarlagen, se prop. 1994/95:14 s. 38. Ett muntligt uppdragsavtal är med andra ord giltigt.

Som framgår av bestämmelsen är rättsföljden i stället att mäklaren inte får åberopa ett muntligt avtalsvillkor. Att mäklaren inte *får* åberopa ett muntligt avtalsvillkor, så som anges i lagtexten, innebär även att mäklaren inte heller med framgång *kan* åberopa ett sådant villkor. Ett exempel: om det anges i det skriftliga avtalet att provisionen uppgår till två procent, saknar det betydelse om mäklaren kan visa att parterna senare och muntligen kom överens om en provision om tre procent. Provisionen kommer ändå att anses uppgå till två procent.

Uppdragsgivaren kan däremot åberopa ett muntligt avtalsvillkor. Det innebär dock inte att uppdragsgivarens påståenden om vad som avtalats muntligen ska tas för goda, utan sedvanliga bevisbörderegler gäller. Om uppdragsgivaren påstår att ett muntligt avtal med ett visst innehåll har träffats, men inte kan styrka detta, gäller i stället innehållet i det skriftliga uppdragsavtalet, om frågan har reglerats där. För frågor som inte reglerats i det skriftliga avtalet gäller fastighetsmäklarlagens bestämmelser jämte andra tillämpliga rättsregler, se prop. 1994/95:14 s. 39 och 74. Detsamma gäller om det inte har upprättats något skriftligt avtal överhuvudtaget.

Som exempel kan nämnas frågan om provisionens storlek. Om provisionen inte har avtalats skriftligt, eller om säljaren inte kan styrka ett muntligt avtal om provisionsatsen, gäller att den får fastställas till ett skäligt belopp, baserat på vad motsvarande mäklartjänst normalt skulle betinga för pris, jfr 45 § köplagen.

Enligt andra meningen i bestämmelsen krävs endast att avtalet ska vara skriftligt. Där finns alltså inget krav på undertecknande. Det innebär att ett icke undertecknat, skriftligt uppdragsavtal uppfyller det civilrättsliga kravet på skriftlighet. Kravet på undertecknande i första meningen har endast näringsrättslig betydelse.

Bedömningen i detta fall

Att NN-YY lämnade ett mäklaruppdrag till Mäklaren får tydligt stöd av den ingivna sms-korrespondensen mellan YY och Mäklaren, se ovan under rubriken "Utredningen". I korrespondensen uttalade sig YY även för NN:s räkning och det har inte påståtts att YY skulle ha saknat behörighet att företräda NN.

Sms-korrespondensen innebär vidare att det finns ett skriftligt uppdragsavtal mellan NN-YY och Mäklaren, låt vara ingånget via sms och inte undertecknat. Som anförts i det föregående är ett sådant avtal fullt giltigt.

Av sms-korrespondensen framgår också att NN-YY godtog att Mäklaren "tog vid" efter den tidigare mäklaren EW. Det har NN-YY dessutom bekräftat i sina inlagor. Att Mäklaren "tog vid" får anses innebära att det inte skedde någon förändring av avtalsvillkoren, varken avseende provisionens storlek eller något annat, jämfört med avtalet med EW.

Av det sagda följer att NN-YY:s begäran ska avslås.

Nämnden tillägger att utgången hade blivit densamma även utan sms-korrespondensen. Av parternas uppgifter och utredningen i övrigt framgår att NN-YY godtog att Mäklaren rent faktiskt utförde mäklaruppdraget. Det innebär att det i alla händelser fanns ett s.k. konkludent avtal mellan dem. Med det menas att parterna agerar *som om* det funnits ett uttryckligt avtal. Även provisionens storlek hade antagligen blivit densamma i ett sådant fall. Den provision om 1,75 procent som Mäklaren begärt, och som nämnden alltså ansett avtalad, ligger i linje med ett skäligt belopp.

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.