

Anmälare

NN

Motpart

Mäklaren

Ombud:

SA

Vad saken gäller

Skadestånd

BESLUT

NN har inte rätt till ersättning.

YRKANDEN M.M.

NN har, som han slutligen bestämt sitt krav, begärt att Mäklaren ska betala 24 340 kr.

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

BAKGRUND

Den 28 augusti 2025 anlitas Mäklaren av NN för att förmedla en bostadsrättslägenhet i Storstaden. Enligt NN begick Mäklaren avtalsbrott genom att häva förmedlingsuppdraget under ensamrättstiden. Han har begärt skadestånd för sina kostnader för annonsering på Fastighetssajten, vilka han menar blev onyttiga på grund av uppsägningen.

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 ersättningskyldig.

VAD PARTERNA HAR ANFÖRT

NN

Grunder

Det begärda beloppet avser kostnad för Fastighetssajten-annonsering som han betalat, men som inte kommit honom till godo eftersom Mäklaren inte fullgjort mäklartjänsten utan avbrutit uppdraget innan marknadsföringen utförts på ett korrekt sätt.

Mäklaren har brutit i flera centrala skyldigheter enligt fastighetsmäklarlagen och god fastighetsmäklarsed. Hon har lämnat felaktiga uppgifter om antal spekulanter och genomfört visningar på ett sådant sätt att spekulanter inte släppts in. Hon publicerade bostaden med fel pris jämfört med vad de avtalat och upphörde därefter att utföra sitt uppdrag, trots att ensamrätten fortfarande gällde. Nyckeln lämnades tillbaka utan förvarning, inga nya visningar planerades och ingen aktiv marknadsföring eller kundkontakt skedde, vilket innebar att den annonsering han betalat för inte genomfördes.

När han begärde journal, budförteckning, objektsbeskrivning och fotografier, vägrade eller dröjde Mäklaren med att lämna ut handlingarna och endast en ofullständig spekulantlista skickades efter påtryckningar. Kort därefter sade Mäklaren upp uppdraget under ensamrättsperioden och avbröt försäljningsprocessen helt.

Han måste nu köpa en ny annons, anlita ny mäklare, ta nya fotografier och eventuell styling eftersom Mäklaren inte lämnar ut materialet han redan betalat för.

Omständigheter

Förmedlingsuppdraget tecknades den 28 augusti 2025 med ensamrätt till den 27 november. Den 4 september 2025 betalade han 14 340 kr 60 öre för Fastighets-sajten Premium och Bas, vilket skulle möjliggöra en fullständig marknadsföring.

Redan kort efter uppdragets start började brister framträda. Mäklaren informerade honom i slutet av oktober om att bostaden skulle annonseras för 4 995 000 kr, men publicerade den följande dag för 4 450 000 kr utan att han godkänt det. Priset var lägre än hans inköpskostnad, trots att han renoverat bostaden för cirka 150 000 kr. Detta var ett första allvarligt fel i marknadsföringen och fick omedelbara konsekvenser för intresset och hur bostaden uppfattades av marknaden.

Vid den första visningen framträdde ytterligare brister. En spekulant som kom på utsatt tid släpptes inte in, eftersom Mäklaren hade bråttom vidare till ett annat uppdrag. Efter visningen uppgav hon att tre sällskap skulle ha besökt lägenheten, men hans kameraövervakning visade att ingen spekulant kommit och att Mäklaren varit ensam i bostaden. När han konfronterade henne, ändrade hon sina uppgifter flera gånger.

Vid ett tillfälle hävdade Mäklaren i samtal att bud inkommit, men när han senare begärde budförteckning uppgav hon att inga bud hade registrerats. Detta innebär att antingen att uppgifterna om bud inte var korrekta eller att bud inte dokumenterats, vilket i båda fallen är ett mycket allvarligt fel.

Efter en visning den 10 november 2025 upphörde Mäklaren i praktiken att arbeta med uppdraget, trots att ensamrätten fortfarande gällde. Hon lämnade tillbaka hans lägenhetsnyckel utan någon plan för fortsatta visningar, utan återkoppling och utan information om nästa steg i försäljningsprocessen. Samtidigt marknadsförde hon andra objekt aktivt, men hans objekt nämndes inte i mäklarföretagets utskick, trots att han betalat för annonsering. Försäljningen stod helt stilla och inga nya spekulanter togs in.

Den 14 november 2025 begärde han skriftligen ut journal, budförteckning, objektsbeskrivning, originalbilder samt dokumentation om visningar och spekulanter. Mäklaren bekräftade att hon mottagit hans begäran, men trots upprepade påminnelser lämnades inget av detta ut. Flera dagar senare skickade hon en ofullständig spekulantlista utan bud, utan journal och utan bilder. Detta är ett brott mot hennes lagstadgade dokumentationsskyldighet och något som är tydligt fastslaget i praxis från Fastighetsmäklarinspektionen.

När han ställde frågor om varför inget av detta hade skett, hävdade Mäklaren hävda att det fanns kommunikationsproblem, vilket inte stämde med dokumentationen. Han hade vid upprepade tillfällen bett henne att hålla visningar, att fortsätta marknadsföra bostaden och att återkoppla till honom, men hon svarade oregelbundet eller inte alls. Det var alltså inte han som försvårade samarbetet utan Mäklaren som vägrade utföra uppdraget.

Den 17 november 2025 skickade han ett kravbrev där han påtalade bristerna och begärde underlag. Kort därefter hörde Mäklaren jurist av sig och formulerade sig som om hon behövde veta om han ville att uppdraget skulle fortsätta. Han svarade att han ville att uppdraget skulle fortsätta och att han inte hindrade henne från att fullgöra det. Trots att han gav tydligt besked, valde Mäklaren ändå att säga upp uppdraget. Det står därför klart att frågan om hans godkännande endast ställdes för syns skull och att beslutet att avsluta uppdraget redan var fattat innan Mäklarens jurist kontaktade honom.

Det som gör situationen mer anmärkningsvärd är att hans Fastighetssajten-annons hade tagits bort redan den 18 november 2025, alltså innan han fått den formella uppsägningen och utan hans samtycke, trots att ensamrätten fortfarande gällde. Först den 22 november 2025 skickade Mäklaren en formell uppsägning med en enkel spekulantlista som enda bilaga. Han har fortfarande inte fått journal, budförteckning, bilder eller övrig dokumentation enligt lag. Resultatet är att han står utan annons, utan marknadsföringsmaterial som han betalat för, och utan möjlighet att ens fortsätta försäljningen utan att helt starta om processen.

Mäklarens samlade agerande innebär att tjänsten inte har levererats, att uppdraget avbrutits utan saklig grund och att hon brustit i alla centrala skyldigheter som åläggs en fastighetsmäklare. Försäljningen har avbrutits mitt i ensamrättsperioden, annonsen har tagits bort i förtid, felaktiga uppgifter har lämnats om visningar och bud, lagstadgad dokumentation har undanhållits och priset har satts felaktigt. Han tvingas därför nu anlita ny mäklare, köpa en ny Fastighetssajten-annons, ta nya bilder och styling samt på nytt bygga upp marknadsföringen eftersom Mäklaren fortfarande inte lämnar ut materialet från uppdraget. Detta är den direkta följden av Mäklarens bristande fullgörelse.

Mäklaren

Grunder

Hon har bemött NN:s begäran om bilder och annat material med vad som gäller kring detta.

Hon har hanterat nyckeln till lägenheten med omsorg.

Hon har aktivt drivit förmedlingsarbetet framåt.

Hon tillbakavisar anklagelsen om att ha ljugit kring visning och antal spekulanter.

Oaktsamhet

Situationen i detta förmedlingsuppdrag har utmärkt sig som udda och mycket ansträngd, vilket lett till hennes ställningstagande och agerande.

Hon och NN tecknade ett förmedlingsuppdrag den 28 augusti 2025 med ett utgångspris av 4 750 000 kr. NN valde ett publiceringsalternativ på Fastighets sajten till ett pris av 14 340 kr 60 öre, som debiteras direkt till kund av Fastighets sajten.

Efter sammanställning av en objektsbeskrivning marknadsfördes objektet. Detta föregicks av en ingående diskussion kring marknadsvärdet och lämpligt utgångspris. NN siktade högt i utgångsläget, medan hon ansåg att ett något lägre utgångspris kunde vara ett taktiskt gynnsamt val. Hon framförde också att om NN inte kunde tänka sig att sälja under utgångspriset, kunde det vara ett alternativ att vänta med försäljningen då nuvarande marknad kändes osäker på den nivån. Diskussionen skedde via sms och finns dokumenterad. I diskussionen råkade hon i ett sms till NN, och endast där, skriva 4 995 000 kr som förslag på utgångspris. Tidigare hade hon framhållit att man borde gå ut under målpriset 4 750 000 kr och föreslagit 4 495 000 kr. Efter förtydligande kring detta skrivfel, accepterades 4 495 000 kr av NN. Utgångspriset sattes till 4 495 000 kr.

Efter en tids marknadsföring skedde en första visning den 2 november 2025. Det kom fem sällskap varav fyra anmälde intresse. Nyckeln återlämnades i NN:s låsta postfack.

Hon följde därefter upp intresset via telefonsamtal och rapporterade till NN. En av spekulanterna antydde möjligt intresse kring 4 250 000 kr, vilket NN inte ville lyssna till. Övriga spekulanter tackade nej.

Det har framkommit att NN samtidigt letade nytt boende och deltog i budgivning. NN hade beviljats ett överbryggningslån av sin bank, förutsatt att nuvarande bostad såldes med bindande avtal.

Nästa visning skedde den 10 november 2025 och tre spekulanter infann sig på visningen. Ingen av dessa visade sig senare vara intresserad. Inget var bestämt i förväg

om hur hon skulle hantera nyckeln efter avslutad visning, varför hon valde att lägga den i NN låsta postfack vid entrén, som förra gången.

Hon planerade därefter för försäljningsarbetet och framförde olika förslag på fortsatt visning. Den 14 november 2025 skickade NN ett mejl: "Hej, kan ni skicka en kopia av bilderna för min lägenhet?" Hon svarade, något överrumplad, att det kanske gick att ordna, men att mäklarfirmans rättigheter till bilderna. Hon frågade också om det finns någon speciell anledning till begäran om bilderna. NN svarade att om mäklarfirmans ansåg sig ha någon outtalad ensamrätt till bilderna, fick de vänligen bortse från denna nu.

Hon kände att det var något som inte "stämde" i kontakten och dialogen med NN, vilken hittills hade fungerat bra.

Hon ringde NN, som tryckte bort samtalet och bad henne återkomma via sms.

Hon skickade sms och ville veta vad som pågick, då de hade en försäljningsprocess igång och hon inte fick några svar angående fortsatta visningar. NN svarade: "Min lägenhet är kameraövervakad och det framgår tydligt på dörren. Jag ser därför exakt hur många som faktiskt varit på visning. Hon svarade: "Och vad menar du?" NN svarade: "Det var inte tre sällskap här, och nu börjar det bli ganska mycket information från er som helt enkelt inte stämmer." Hon svarade: "Hur många sällskap menar du har varit där då? Det finns ingen information som inte stämmer från min sida." NN svarade inte på detta.

Det var uppenbart att NN ifrågasatte hennes arbete, sannolikt frustrerad över det svaga intresset från spekulanter.

Över helgen tänkte hon igenom situationen och kände att hon inte kunde fortsätta uppdraget utan NN:s förtroende och utan konstruktivt samarbete.

Efter mejlkonversation med NN skickade hon den 19 november 2025 en uppsägning av förmedlingsuppdraget och bifogade en spekulantlista.

Angående visningen den 11 november 2025:

NN har gett in fem korta (cirka 15 sek) filmsekvenser inom tiden 17:23 – 17:28 och vid 18:00 och påstår att hon ljuger om antalet besökare på visningen och att ingen kom.

På visningen träffade hon:

1. AN med sambo, som senare meddelade att de inte var intresserade.

2. LY, som kom för sent till förra visningen.
3. JM, som skickade ett sms under visningstiden och meddelade att ytterdörren var låst. Hon svarade omgående att en annan dörr var öppen. JM infann sig och meddelade senare att han inte var intresserad.

Skada

NN har anfört att han inte fått valuta för annonsen hos Fastighetsajten och därför kräver henne på ersättning för annonskostnaden. Hon vill peka på möjligheten att flytta med sig betald annons vid byte av mäklare.

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

Efter att nämnden förklarat skriftväxlingen avslutad, inkom NN med följande inlaga:

Efter att förmedlingsuppdraget avslutades anlätades en ny mäklare för att genomföra försäljningen. I samband med detta krävdes en ny publicering på Fastighetsajten.

För att kunna genomföra försäljningen behövde även fotografierna köpas loss från den tidigare mäklarfirman till en kostnad om 10 000 kr, vilket framgår av bifogad korrespondens.

Den ursprungliga annonskostnaden om 14 340,60 kr kom därmed inte att tillgodosgöras.

Nämnden ställde följande fråga till NN:

”Förstår vi dig rätt att du kunde aktivera den ursprungliga Fastighetsajten-annonsen, men att det krävde att du köpte bilderna för 10 000 kr? I så fall borde väl skadan uppgå till 10 000 kr. Eller menar du att skadan uppgår till 10 000 + 14 340 kr 60 öre? Vänligen förklara.”

NN svarade följande:

Den ursprungliga Fastighetsajten-annonsen på 14 340 kr 60 öre blev aldrig tillgodosräknad eftersom Mäklaren inte fullföljde sitt uppdrag och annonsen togs bort innan försäljningen kunde genomföras.

För att fortsätta försäljningen med ny mäklare krävdes att fotografierna köptes loss från Mäklaren för 10 000 kr. Eftersom det tog tid att få tillgång till dessa foton och

etablera kontakt med den nya mäklaren, kunde han inte återanvända den ursprungliga annonsen, vilket gjorde att kostnaden för annonsen helt förlorades.

Den totala ekonomiska skadan uppgår därmed till 24 340 kr 60 öre (14 340,60 kr för den oanvända annonsen samt 10 000 kr för fotografierna). Han begär ersättning för hela beloppet, då båda delarna är en direkt följd av Mäklarens bristande fullgörande av uppdraget.

Mäklaren tillade följande:

Bilderna fakturerades NN:s nya mäklare, då denne ville köpa bilderna. En faktura som dessutom inte är betald. Att NN skulle få ersättning för bilderna är orimligt eftersom fotografen bekostats av henne och nu NN:s nya mäklare. De har använt dessa bilder vid annonseringen och har nu sålt bostaden. Både bilder och Fastighetssajten har därmed nyttjats.

Bostaden såldes för 4,6 miljoner kr, den nivå hon värderade den till.

Grunden för jämkningsyrkandet är att NN, genom sitt agerande, försatte henne i en omöjlig sits för att kunna fullfölja uppdraget.

NN tillade i huvudsak följande:

Den ekonomiska skadan består i att annonskostnaden om 14 340,60 kr blev värdelös när uppdraget avslutades. Därutöver uppstod en ytterligare kostnad för att köpa loss fotografier. Detta är en direkt följd av hur uppdraget avslutades och hade inte uppstått om uppdraget hade fullföljts.

Mäklaren anför att någon ersättning inte ska utgå eftersom bostaden senare sålts och eftersom fotografierna använts i den nya annonseringen. Detta förändrar dock inte den ekonomiska skada som uppstod till följd av hur förmedlingsuppdraget avslutades.

När Mäklaren valde att avsluta uppdraget i förtid togs även Fastighetssajten-annonsen bort. Den annonskostnad som han betalat om 14 340,60 kr kom därmed inte att tillgodogöras.

För att överhuvudtaget kunna genomföra försäljningen genom en ny mäklare krävdes dessutom att fotografierna köptes loss från den tidigare mäklarfirmen, till en kostnad om 10 000 kr. Denna kostnad hade inte uppstått om det ursprungliga förmedlingsuppdraget hade fullföljts på ett korrekt sätt.

UTREDNINGEN

I ett mejl till NN den 17 december 2025 skrev hans nya mäklare följande:

Hej!

Jag har fått ok på att köpa bilderna för 10.000kr.

NÄMNDENS BEDÖMNING

Allmänt om skadestånd

För att en mäklare ska bli skadeståndsskyldig krävs dels att hon 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 hans 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 hon hade agerat riktigt.

Det är normalt den skadelidande som måste kunna bevisa dessa tre omständigheter: avsikt eller oaktsamhet, orsakssamband och skada. Orsakssamband och skada behöver inte alltid vara fullt styrkta utan ibland kan ett lägre beviskrav tillämpas.

Bedömningen i detta fall

NN har begärt skadestånd för kostnaden för en Fastighetssajten-annons på den grunden att kostnaden blev onyttig för honom och att han kommer att behöva betala för en ny annons. Som Mäklaren påpekat, och NN inte invänt mot, kan en redan betald Fastighetssajten-annons aktiveras utan kostnad om säljaren anlitar en ny mäklare och återupptar försäljningen. NN har inte visat att Fastighetssajten har debiterat honom för en ny annons eller att så kommer att ske.

Av utredningen framgår vidare att NN:s nya mäklare köpte Mäklarens bilder på lägenheten, i stället för att ta nya bilder i egen regi. Det har inte visats, eller ens påståtts, att det medförde en högre kostnad för den nya mäklaren att köpa bilderna, jämfört med att producera egna bilder. Med andra ord är det inte visat att de 10 000 kr som den nya mäklaren betalade för bilderna medförde en dyrare mäklartjänst.

Av det sagda följer att det inte är visat att NN har lidit någon skada. Hans krav kan redan av det skälet inte bifallas.

På nämndens vägnar:

Ingemar Persson

INFORMATION

I beslutet har deltagit: f.d. justitierådet Ingemar Persson, ordf, Ulf Stenberg, Villaägarnas Riksförbund, Maria Wiezell, Sveriges Konsumenter, Cecilia Collin, Konsumentvägledarnas förening, Johan Nordenfelt, fastighetsmäklarrepresentant, Per Isberg, 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.