

Anmälare

NN

Motpart

Mäklaren

Vad saken gäller

Rätt till kostnadsersättning

BESLUT

Nämnden rekommenderar Mäklaren att frånfalla sitt krav på kostnadsersättning för uppdraget avseende lägenheten nr 1-2-3333 i Brf Bostadsrättsföreningen.

YRKANDE M.M.

NN har begärt att nämnden ska fastställa att han inte är ersättningsskyldig med anledning av uppdragsavtalet mellan honom och Mäklaren den 28 april 2025 avseende förmedling av lägenheten nr 1-2-3333 i Brf Bostadsrättsföreningen.

Mäklaren har motsatt sig NN:s begäran.

BAKGRUND

NN avsåg att sälja sin bostadsrättslägenhet i Storstaden och anlidade Mäklaren för att förmedla bostaden. Dessförinnan hade två andra mäklare på samma företag haft uppdraget.

I uppdragsavtalet angavs bland annat följande:

I händelse av att överlåtelse inte kommer till stånd skall uppdragsgivaren endast betala 7000 kr inkl. moms avseende fotografering, marknadsföring, mm.

Någon försäljning kom inte till stånd och uppdragsavtalet är, som nämnden uppfattat det, uppsagt.

Mäklaren har begärt ersättning med 7 000 kr enligt avtalet, vilket NN har motsatt sig att betala.

Nämnden kommer först att återge det som parterna har anfört. Under rubriken "Nämndens bedömning" kommer nämnden att förklara varför den anser att NN inte är ersättningsskyldig.

VAD PARTERNA HAR ANFÖRT

NN

Grunder

I avtalet anges att ersättning om 7 000 kr inkl. moms kan utgå "i händelse av att överlåtelse inte kommer till stånd".

Under uppdragets gång har han upplevt betydande brister i mäklrararbetet, bland annat följande.

- Mäklaren var försenad till visning.
- Han fick en ny ansvarig mäklare inom kontoret utan att informeras tydligt.
- Han fick orimliga prisförväntningar vid uppdragets start som inte motsvarade marknadsläget. Lockpris.
- Han har upplevt bristande kommunikation och återkoppling under hela uppdraget.
- I annonsen angavs fel årsredovisning för bostadsrättsföreningen, vilket han uppmärksammade i efterhand.

Han har reklamerat mäklartjänsten skriftligen och bestridit att betala ersättningen på 7 000 kr.

Händelseförloppet

Den 7 augusti 2024:

Han tecknade ett förmedlingsuppdrag med Fastighetsmäklarbolaget Storstaden – Stadsdelen, representerad av mäklare JA.

Enligt avtalet kunde mäklaren ta ut 7 000 kr i ersättning om bostaden inte blev såld. Men han har inte sagt upp uppdraget för att inte sälja lägenheten längre – den ligger fortfarande ute till försäljning – utan han reklamerar tjänsten då mäklaren inte gjort vad som kan förväntas.

Arbetet med försäljningen påbörjades. Han upplevde bristande kommunikation och otydliga besked kring prissättning och strategi. Mäklaren satte ett utgångspris som i efterhand visade sig inte vara realistiskt utifrån marknadsläget.

April 2025:

Mäklaren var försenad till visningen, vilket skapade en dålig start för de spekulanter som kom i tid.

Kort därefter fick han veta att en annan mäklare inom kontoret tagit över delar av uppdraget – utan att han informerats ordentligt.

Annonsen för lägenheten publicerades. Han upptäckte senare att mäklaren hade använt fel årsredovisning för bostadsrättsföreningen. Det är en allvarlig miss, eftersom årsredovisningen är ett centralt dokument för köpare och påverkar hur föreningens ekonomi framställs.

Juni 2025:

Någon försäljning kom inte till stånd. Han upplevde fortsatt bristande engagemang, svag återkoppling och ingen tydlig plan framåt.

Juli 2025:

Kort därefter fick han besked om att han skulle betala 7 000 kr i ersättning enligt uppdragsavtalet, trots att mäklaren själv uppgav sig säga upp avtalet.

Han reklamerade tjänsten skriftligen och bestridde betalningskravet med hänvisning till bristande utförande och flera fel i uppdraget.

Augusti 2025:

Mäklaren nekade reklamationen och vidhöll att ersättningen skulle betalas.

Sammanfattning

Han anser att mäklaren inte har fullgjort sitt uppdrag enligt god fastighetsmäklarsed.

Fel årsredovisning i annonsen, bristande kommunikation, otydliga prISRåd (lockpriser), försening till visning och dålig hantering av uppdragsavslutet gör att han inte ska behöva betala ersättningen på 7 000 kr.

De 7 000 kr skulle täcka fotografi och marknadsföring. Lägenheten har inte marknadsförts någonstans. Annonsen på Fastighetssajten stod han själv för. Fotografering: han fick aldrig några bilder. Han har bett om bevis på mäklarens kostnader men utan framgång. Han har också begärt att få spekulantlistan utan att få ta del av den.

Mäklaren

NN har anlitat tre olika mäklare vid hans mäklar företag. Om de hade skött uppdraget så dåligt som NN skriver är det märkligt att han fortsatt så länge med dem.

NN uppger att mäklaren var sen till visning, vilket inte stämmer.

NN uppger att han fick en ny mäklare utan att informeras tydligt, vilket inte heller stämmer. NN valde själv att byta mäklare. När denne två månader senare skulle gå på mammaledighet, ringde hon upp och informerade om detta och frågade NN hur han ville göra framöver.

NN var skeptisk till att fortsätta med dem när han ringde upp honom, varpå han svarade att NN kunde välja att testa hos annan mäklare i stället. Han är inte intresserad av att jobba med någon som inte vill ha honom som mäklare.

NN funderade några dagar och ringde därefter och sa att han ville anlita honom. Han skickade ut förmedlingsuppdrag som NN läste igenom och därefter signerade.

Orimliga förväntningar: NN ville ha ett visst pris och han sa att det är svårt att få det priset, men att inget är omöjligt. Ingen mäklare kan garantera ett visst pris och NN har från samtliga mäklare fått till sig att priset han ville ha var betydligt högre än vad marknaden kunde erbjuda.

Bristande kommunikation och återkoppling: Stämmer heller inte. Han har framfört att NN kunde kontakta honom när som helst, vilket också skett. De kom överens om att han skulle kontakta NN vid konkret intresse, vilket inte funnits på grund av prisbilden. Detta har han påtalat för NN flertalet gånger.

I mejl till honom har NN skrivit följande:

”Dålig kommunikation. 1 exempel: vi har en visning på lägenheten. Jag tar ledigt ifrån jobbet och fixar i ordning. Jag väntar & väntar och bara någon minut innan visningen skulle börja så ringer [JA] och säger att dem dragit sig ur. Här stämmer man ju av i god tid innan. Och [JA] var aldrig ens på plats 15min innan. Vilket innebär att detta visste han redan om annars hade han också kommit för sent till visning.”

När JA var på väg till visningen (i tid), ringde spekulanten och avbokade visningen. JA ringde då direkt till NN och informerade om detta. JA kunde inte informera om en avbokning tidigare än han fått reda på det.

Det stämmer inte heller att fel årsredovisning skulle ha varit publicerad.

NN har inte vid något tillfälle uppgett att han varit missnöjd. Tvärtom har NN varit förstående. NN sa att han förstod att det tog tid att sälja bostaden med tanke på vad han ville ha för den.

NN tillade följande:

Gällande lockpriset så var det JA som lyckades övertala honom till att tro att han skulle få 2 500 000 kr för lägenheten. Det gjorde att han skrev på avtalet från första början. Han har aldrig yttrat sig om några priser då han inte har koll på marknaden.

Utgångspriset visade sig vara ett lockpris men då var han redan "fast" i avtalet. Han tappade förtroendet för JA och ville lösa sin situation. Lösningen blev att mäklaren MM från samma kontor fick ta över. Hon tog över uppdraget den 12 mars 2025.

Den 15 april 2025 fick han ett sms från MM att hon skulle på föräldraledighet och att Mäklaren skulle ta över. Alltså efter knappt en månad. MM visste mycket väl att hon inte skulle kunna fullfölja uppdraget. Detta kunde hon sagt redan när hon tog över uppdraget.

Trots detta så fortsatte han med Mäklaren, som visste att han var missnöjd redan innan. Men han gav det en chans. Han var ju ändå fast i avtalet oavsett. De gick ner i pris och förnyade annonsen. Han bad Mäklaren att ha visningstider på lägenheten valfria vardagar. Detta skedde inte trots påminnelse.

Han tröttnade till slut och tog kontakt med en annan mäklarbyrå. Som påpekade att fel hade skett. Det var även den nya mäklarbyrån som uppdagade att mäklaren hade använt en felaktig årsredovisning.

Han anser att mäklartjänsten inte har varit enligt god mäklarsed, både genom lockpriset, bristande kommunikation och bristande engagemang.

Nämnden uppmanade Mäklaren att yttra sig om vilka kostnader han haft och ge in eventuell bevisning till styrkande av dessa kostnader.

Mäklaren svarade följande:

Givetvis har han haft kostnader för fotografering och marknadsföring, mäklarbilder m.m. Det finns väl ingen mäklarfirma som inte har sådana kostnader.

Han har vägrat lämna ut specificering av dessa kostnader till NN. Det är företags-hemligheter och han har avtalat med leverantörerna att förhandlade priser ska vara mellan dem.

NÄMNDENS BEDÖMNING

Allmänt om ersättning för utlägg

I 3 kap. 23 § 3 st. fastighetsmäklarlagen anges följande:

”Ska fastighetsmäklaren ersättas i form av provision, har mäklaren rätt till ersättning för utlägg endast om en särskild överenskommelse har träffats om detta.”

Utgångspunkten är alltså att provisionen även ska täcka mäklarens utlägg. Som framgår av lagtexten har mäklaren emellertid möjlighet att få ersättning för utlägg, under förutsättning att parterna har avtalat om det. Ett sådant avtal kan avse de fall där bostaden blir såld genom mäklarens förmedling – mäklaren har då rätt både till provision och ersättning för utlägg – men vanligast är att avtalet endast avser de fall där bostaden inte blir såld och mäklaren således inte får någon provision. Mäklaren kan då täcka en del av sina kostnader genom att avtala om rätt till ersättning för utlägg.

Det är mäklaren som har bevisbördan för vilka utlägg han eller hon har haft.

Bedömningen i detta fall

Mäklaren har gjort gällande att han har rätt till ersättning för nedlagda kostnader (utlägg), så som framgår av uppdragsavtalet. Det handlar alltså inte om någon s.k. "startavgift", det vill säga ett arvode som saknar koppling till nedlagda kostnader.

Det kan i och för sig förhålla sig så att Mäklaren har haft kostnader, men det är som nämnts mäklarens sak att styrka sina kostnader och vilka belopp de uppgår till. Det hade Mäklaren kunnat göra genom att ge in kvitton eller annat underlag. Om han hade gjort det, hade nämnden sannolikt kunnat fastställa att han hade rätt till den begärda ersättningen.

Eftersom Mäklaren inte har styrkt några kostnader för utlägg ska NN:s begäran bifallas.

Övrigt

Även om det saknar betydelse för bedömningen i detta ärende, vill nämnden tillägga följande:

Parterna har i sina inlagor främst ägnat sig åt frågan om Mäklaren åsidosatte sina skyldigheter som mäklare.

En ersättning för utlägg kan inte sättas ned på den grunden att mäklaren har åsidosatt sina skyldigheter, på det sätt som gäller för nedsättning av provision eller annat förmedlingsarvode enligt 3 kap. 24 § fastighetsmäklarlagen. Mot ett krav på ersättning för utlägg kan säljaren däremot avräkna (kvitta) en skadeståndsfordran mot mäklaren. Det förutsätter dock att det kan visas att mäklaren har agerat oaktsamt och att oaktsamheten har orsakat uppdragsgivaren en ekonomisk skada.

På nämndens vägnar:

Ingemar Persson

INFORMATION

I beslutet har deltagit: f.d. justitierådet Ingemar Persson, ordf, Eric Bodin, 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.