

Anmälare

NN och YY

Motpart

Mäklaren

Ombud:

Förbundsjuristen DOG

Vad saken gäller

Nedsättning av provision

BESLUT

Nämnden rekommenderar Mäklaren att betala 10 000 kr till NN och YY.

YRKANDE M.M.

NN och YY har begärt att Mäklaren ska betala 37 200 kr.

Mäklaren har motsatt sig kravet.

BAKGRUND

Den 13 november 2025 sålde NN och YY ("makarna NN") en bostadsrätt i Storsta-
den för 9 300 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren. För sitt arbete fick Mäkla-
ren en provision om 93 000 kr.

Makarna NN har gjort gällande dels att de träffat en överenskommelse med Mäklaren om att provisionen ska sättas ned med 30 procent (27 900 kr), dels att Mäklaren i alla händelser misskötte sitt uppdrag och att provisionen ska sättas ned av det skälet.

Nämnden kommer först att återge det som parterna har anfört. Under rubriken "Nämndens bedömning" kommer nämnden att förklara varför den anser att Mäklaren är ersättningskyldig och med vilket belopp.

VAD PARTERNA HAR ANFÖRT

Makarna NN

Grunder

De anser att Mäklaren har åsidosatt sina skyldigheter i följande avseenden:

Visning

Enligt uppdragsavtalet är mäklaren personligt ansvarig och får endast anlita annan inom företaget, med skriftligt medgivande från uppdragsgivaren. Visning hölls av en utomstående – Mäklarens hustru – utan deras samtycke och utan att de informerades.

Visningen är ett kärnmoment och att överlåta den till en person utanför firman, och dessutom utan deras samtycke, strider både mot deras avtal och god fastighetsmäklarsed.

Bristade omsorg om deras ekonomiska intressen

Mäklaren förankrade tillträdesdatum först med köparen och hanterade prishandlingen på ett sätt som inte prioriterade dem som uppdragsgivare.

Felaktiga villkor infördes i köpekontraktet utan deras godkännande

Balkongmöbler och TV fördes in i kontraktet, trots att de uttryckligen hade avböjt detta.

Oprofessionell kommunikation och avhopp från muntlig överenskommelse

Efter att de uttryckt sitt missnöje per telefon, accepterade Mäklaren muntligen en nedsättning av arvudet med 30 procent. Han backade sedan från detta och återkom i mejl där han beskrev deras agerande som ”utpressning” och ”ovärdiga utspel”.

Ignorerade deras formella reklamation inom föreskriven tid

De gav Mäklaren tio dagar att svara på reklamationen. Svaret kom först efter påminnelse, elva dagar senare.

Omständigheter

Vid den andra visningen, söndagen den 9 november 2025, fick de via en granne i efterhand veta att visningen hölls av Mäklarens hustru, som inte är anställd i mäklarfirmen Mäklarbyrå. De hade varken informerats i förväg eller lämnat sitt samtycke till detta.

Visningen är ett av uppdragets mest centrala moment och i uppdragsavtalet anges att den ansvarige mäklaren är personligt ansvarig för uppdragets utförande och endast får anlita annan inom firman med deras skriftliga samtycke. Det krävdes att de hörde av sig per sms timmar senare innan Mäklaren gav någon förklaring.

Då bostaden var värderad till 9 600 000 kr, och Mäklaren inför visning uttryckte förväntningar om ett slutpris mellan 9 500 000 och 10 000 000 kr, var de inte nöjda med att budgivningen stannade på 9 300 000 kr. Mäklaren visade begränsad vilja att försöka få köparen att höja sitt bud, trots deras uttryckliga önskan om detta. De noterar även att provision utgick först vid ett pris över 9 600 000 kr, vilket kan förklara den bristande drivkraften i förhandlingen. *(Nämndens anmärkning: enligt uppdragsavtalet började en s.k. provisionsstege vid brytpunkten 9 600 000 kr.)*

Eftersom de redan köpt en annan bostad, var de pressade att sälja. Efter att priset fastställdes till 9 300 000 kr, fick de veta att Mäklaren hade förankrat tillträdesdatumet den 6 februari 2026 med köparen och därefter informerat dem. När de senare önskade att skjuta på tillträdet en vecka framåt, tog köparen tillfället i akt att försöka förhandla sig till att balkongmöbler och TV skulle ingå i köpet. De upplevde att detta gav köparen ett onödigt förhandlingsutrymme och att Mäklaren inte tillvaratog deras intressen genom att diskutera tillträde med dem först. De var tydliga per telefon att TV och balkongmöbler inte skulle ingå.

När de kom till kontraktsskrivningen upptäckte de att TV och balkongmöbler var inskrivna i köpeavtalet, utan deras samtycke. För att undvika strul i ett redan spant läge, valde de att inte begära revidering av kontraktet på plats, men det förändrar inte att villkoren infördes utan deras acceptans.

Samma kväll, den 12 november 2025, framförde de per telefon sitt missnöje med hanteringen av uppdraget. Dagen efter, efter ytterligare ett samtal, accepterade Mäklaren en nedsättning av arvodet med 30 procent. De diskuterade internt och bekräftade därefter via sms att 30 procent nedsatt provision var acceptabelt.

Måndagen den 17 november 2025 mottog de ett mejl där Mäklaren backade från överenskommelsen och i stället beskrev deras agerande som "utpressning" och "ovärdiga utspel".

De skickade samma kväll en formell reklamation med begäran om svar inom tio dagar. Mäklaren återkom först efter påminnelse, elva dagar senare, och svaret saknade sakligt bemötande av de punkter de framfört.

Mäklaren

Bakgrund

Makarna NN gör gällande att han dels har låtit sin fru handha visning av bostadsrätten i strid med vad som överenskommit i uppdragsavtalet, dels att han hantlerat tillträdet på ett bristfälligt sätt, dels att han tagit in en bestämmelse i överlåtelseavtalet gällande övertagande av balkongmöbler och TV utan att dessförinnan ha förankrat det med makarna NN, dels att han inte särskilt beaktat makarna NN:s ekonomiska intressen.

I anledning av detta begärde makarna NN, i skrivelse den 17 november 2025, nedsättning av Mäklarens provision med minst trettio procent. I anmälan till FRN har de begärt nedsättning med fyrtio procent och lagt till följande grunder för nedsättningen: Han påstås ha agerat oprofessionellt i sin "efterkommunikation" och ångrat sig gällande en tidigare överenskommelse om nedsättning av provisionen. Makarna NN har också riktat kritik mot honom för att han inte har svarat inom den frist som de önskade.

Visning

Hans fru är anställd i det bolag som är delägare i det mäklarföretag i vilket han bedriver sin verksamhet. Makarna NN har i uppdragsavtalet godkänt att en annan på mäklarföretaget utför begränsade delar av förmedlingsuppdraget. På torsdagen

före visningshelgen fick han, vid en rutinkontroll hos ögonläkare, veta att han behövde opereras akut. Han fick tid för operation på lördagen, men den ställdes in och han opererades på söndagen. Med anledning av ögonoperationen bad han sin fru att hålla visningen. Det har således skett med stöd av ett i uppdragsavtalet intaget villkor.

Han bestrider att förmedlingsuppdraget ska ges den innebörd som makarna NN anför. Föreskriften om ett skriftligt medgivande gäller om förmedlingsuppdraget överläts i sin helhet och inte för begränsade moment som utförs av oregistrerad medhjälpare i de fall den ansvarige mäklaren fått förhinder.

Bristande omsorg om makarna NN:s ekonomiska intresse

Han förnekar att han skulle ha förankrat ett tillträdesdatum med köparen utan att dessförinnan ha diskuterat det med makarna NN eller att han på annat sätt skulle ha brustit i sin omsorg om parterna. Köparen framförde önskemål om tillträde runt den 6 februari 2026 per sms. Detta önskemål framfördes i samband med budet. Parterna överenskom slutligen att tillträde skulle ske den 12 februari 2026 efter önskemål från makarna NN med efterföljande godkännande från köparen.

Det förhållandet att makarna NN framförde en begäran till köparen om att senarelägga tillträdet, och att denna begäran kom att nekas, är inget som han kan lastas för. Han var alltså av uppfattningen att parterna var överens om tillträdesdagen och tog därför in det överenskomna datumet i överlåtelseavtalet.

Det stämmer i och för sig att han inte tillställt parterna ett utkast till köpehandlingar före kontraktsskrivningen. Följande ska dock uppmärksammas. Makarna NN förhalade beslutet om de skulle sälja till köparen i sådan grad att ett utkast inte hanns med, med följd att handlingarna färdigställdes precis inför kontrakt. Han har annars som rutin att skicka ett utkast till köpehandlingar till parterna. Dock föreligger ingen sådan skyldighet enligt fastighetsmäklarlagen eller god fastighetsmäklarsed.

Balkongmöbler och TV

Det som makarna NN gör gällande i denna del stämmer inte överens med vad som faktiskt skett.

I samband med att köparen lade ett bud om 9 000 000 kr, framfördes ett krav om att balkongmöblerna och TV:n skulle ingå i köpet. Detta kommunicerade han till makarna NN. De reagerade visserligen mot kravet, men motsatte sig det inte. De

uppgav att de inte förstod köparens krav på TV:n eftersom den representerade ett mycket ringa värde.

Det framgår av anmälan att makarna NN godtog köparens krav om att det aktuella lösöret skulle ingå. Det förhållandet att de, trots påståendet om att de inte ville att köpet även skulle omfatta lösöret, valde att underteckna överlåtelseavtalet är något som de får bära ansvar för.

Under alla omständigheter förnekar han att makarna NN skulle ha motsatt sig att balkongmöblerna och TV:n skulle ingå i köpet.

Oprofessionell efterkommunikation och avhopp från muntlig överenskommelse

Han förnekar att han skulle ha agerat oprofessionellt. Makarna NN framförde visserligen per telefon en begäran om en nedsättning av provisionen. Det stämmer emellertid inte att någon överenskommelse träffades om en nedsättning av provisionen vid den här tidpunkten eller vid en senare tidpunkt. Någon accept på kravet har således inte skett.

Det förtjänar att nämnas att makarna NN vid telefonsamtalet framförde hot om att de, om han inte gick med på deras krav, skulle förstöra hans karriär. Detta uppfattade han som utpressning. Makarna NN:s påståenden förnekas eftersom de helt enkelt inte stämmer överens med de faktiska förhållandena.

Svar inom frist

Han är av uppfattningen att han har svarat makarna NN och bemött deras kritik och att det har skett inom skälig tid. Det förhållandet att svaret skickats en dag efter makarna NN:s uppställda frist, bör sakna betydelse.

Om FRN skulle komma fram till att det åligger en fastighetsmäklare inom ramen för fastighetsmäklarlagen eller god fastighetsmäklarsed att underkasta sig den frist som en missnöjd kund ställer upp, är hans inställning att det förhållandet att han svarat en dag efter fristens utgång ska betraktas som ett åsidosättande av ringa betydelse.

Det ska framhållas att något åsidosättande visavi parterna inom ramen för förmedlingsuppdraget inte har skett, även om han skulle anses ha svarat för sent, eftersom förmedlingsuppdraget var fullgjort vid tidpunkten för kravets framställande.

Nämnden uppmanade Mäklaren att yttra sig över makarna NN:s bekräftelse på ett påstått avtal om nedsättning av provisionen.

Mäklaren svarade i huvudsak följande:

YY ringde honom och försökte pressa honom till att gå ner i arvode. Han meddelade att detta var oskäligt och diskuterade att han möjligen skulle kunna tänka sig att ersätta inventarierna och då enbart ur ett good will-perspektiv, inte för att något fel begåtts.

Eftersom han aldrig varit i en liknande situation tidigare konsulterade han sitt branschförbunds jurister innan han svarade makarna NN några dagar senare, vilket han anser vara en rimlig tidsram givet förutsättningarna.

Han bestrider att 6 § 2 st. avtalslagen ska tillämpas i ärendet. Om FRN ändå tillämpar bestämmelsen är hans inställning följande.

Han bestrider att kravställarnas sms den 14 oktober 2025 ska ges den innebörden att en accept har framförts av dem. Sms:et kan möjligen betraktas som ett anbud från makarna NN med innebörden att de var villiga att sänka sitt krav på nedsättning till trettio procent.

Han förkastade makarna NN:s krav inom skälig tid. Det skedde i mejl den 17 oktober 2025, sista vardagen i arbetsveckan. Något avtal om nedsättning av provision har inte träffats enligt avtalslagens bestämmelser.

Makarna NN tillade huvudsak följande:

Efter kontraktsskrivningen tog de kontakt med Mäklaren per telefon för att framföra kritik mot hur uppdraget hade hanterats. Samtalet avsåg deras missnöje med processen och innehöll ingen diskussion om kompensation eller arvodesnedsättning.

Dagen därpå tog YY kontakt med Mäklaren för att försöka lösa situationen i samförstånd. I samtalet diskuterades frågan om arvodesnedsättning, varvid Mäklaren accepterade en nedsättning om 30 procent, med förbehållet att intern avstämning därefter skulle ske.

Efter att detta godkänts skickades sms den 14 november 2025 som en bekräftelse på att de accepterade en nedsättning om 30 procent.

Sms:et den 14 november 2025 är tydligt formulerat som en bekräftelse på en överenskommelse om 30 procent nedsättning av arvudet och skickades i direkt anslutning till det telefonsamtal där frågan diskuterats. Mäklaren invände inte mot sms:et utan oskäligt uppehåll. Först flera dagar senare, efter juridisk rådgivning, framfördes invändningar.

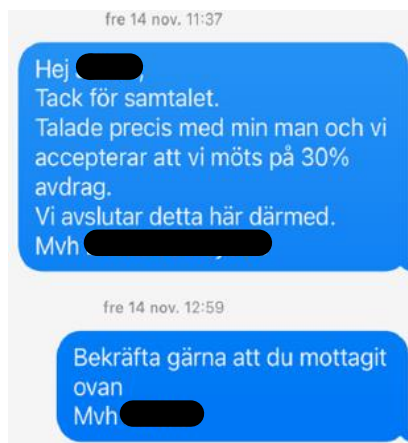
UTREDNINGEN

I uppdragsavtalet angavs bland annat följande:

Fastighetsmäklaren

Fastighetsmäklarens namn och kontaktuppgifter framgår av det blivande uppdragsavtalet. Fastighetsmäklaren är alltid en fysisk person, så den fastighetsmäklare som undertecknar uppdragsavtalet är personligen ansvarig för uppdragets utförande. Den ansvarige fastighetsmäklaren kan dock, med bibehållet ansvar, ta hjälp av annan inom mäklarfirmen för utförande av delar av uppdraget. Uppdraget kan även i sin helhet - med uppdragsgivarens skriftliga medgivande - överlåtas på annan fastighetsmäklare.

I sms den 14 november 2025 skrev YY följande till Mäklaren:



I ett mejl den 17 november 2025 skrev Mäklaren bland annat följande till YY:

Utpressningsförsök. Ni försökte med efterhandskonstruktioner av ovan förhandla ner mitt arvode med 30-40% med tydliga hot om att "skada min karriär" och ditt sms styrker tydligt detta vilket påverkar er framtida trovärdighet. Det är givetvis helt orimligt och vi har ingen sådan överenskommelse.

NÄMNDENS BEDÖMNING

Har det träffats ett avtal om nedsättning av provisionen?

Det är klart – se ovan under rubriken ”Utredningen” – att makarna NN den 14 november 2025 skickade ett sms till Mäklaren. I sms:et hänvisade makarna NN till ett telefonsamtal, vid vilket Mäklaren skulle ha erbjudit sig att sätta ned provisionen med 30 procent. Makarna NN skrev att de accepterade det erbjudandet.

I 6 § avtalslagen anges följande:

”Svar, som innehåller, att anbud antages, men som på grund av tillägg, inskränkning eller förbehåll icke överensstämmer med anbudet, ska gälla såsom avslag i förening med nytt anbud.

Vad nu är sagt äge dock icke tillämpning, där den, som avgav svaret, anser det överensstämma med anbudet och mottagaren måste inse detta. I ty fall åligger det denne, om han icke vill godtaga svaret, att utan oskäligt uppehåll giva meddelande därom; underlåter han det, ska avtal i enlighet med svarets innehåll anses hava kommit till stånd.”

Lagbestämmelsen ger uttryck för den lojalitetsplikt som gäller i avtalsförhållanden, däribland skyldigheten att undanröja missförstånd.

Så som sms:et var avfattat – ”vi accepterar att vi möts på 30 % avdrag” och ”vi avslutar detta här därmed” – måste Mäklaren ha insett att makarna NN uppfattade att han vid telefonsamtalet hade erbjudit sig att nedsätta provisionen med 30 procent. Om Mäklaren ansåg att makarna NN hade missuppfattat honom, och att han aldrig hade lämnat något sådant erbjudande, var han enligt 6 § 2 st. avtalslagen skyldig att utan oskäligt uppehåll meddela makarna NN detta när de lämnade sin accept på det påstådda erbjudandet.

Av utredningen framgår att Mäklaren invände mot påståendet att det skulle ha träffats en överenskommelse om nedsättning av provisionen i mejl den 17 november 2025. Invändningen gjordes alltså efter tre dagar.

Hur lång tid mottagaren har på sig att invända beror på situationen. I vissa fall krävs en snabb invändning, exempelvis om den som lämnat accepten står i begrepp att vidta en ekonomisk disposition i tron att ett avtal har ingåtts. I detta fall finns emellertid inga sådana omständigheter, det har i varje fall inte påståtts. Det innebär att invändningen efter tre dagar framställdes utan oskäligt uppehåll.

Det sagda innebär att det inte har uppkommit något avtal om nedsättning av provisionen på den grunden att Mäklaren underlät att invända mot makarna NN:s bekräftelse av det påstådda avtalet.

Makarna NN har inte heller visat att det träffades något avtal om nedsättning av provisionen vid telefonsamtalet.

Har Mäklaren åsidosatt sina skyldigheter som mäklare?

Visning

Nämnden har tidigare uttalat att om inget annat avtalas ska centrala delar av uppdraget utföras av en registrerad fastighetsmäklare, se exempelvis FRN 90/20. Visningar är en sådan central del.

I detta fall lät Mäklaren en person som inte var registrerad fastighetsmäklare hålla en visning. Något tydligt stöd för det fanns inte i uppdragsavtalet. Av ordet "medhjälpare", som användes i uppdragsavtalet, framgår inte att det kunde vara fråga om en person som inte var registrerad fastighetsmäklare.¹

Om det i ett uppdragsavtal endast anges att en "medhjälpare" kan utföra vissa åtgärder, och denne medhjälpare inte är registrerad fastighetsmäklare, anser nämnden att åtgärderna inte får avse centrala delar av uppdraget. För att en icke registrerad medhjälpare ska få hantera centrala delar av uppdraget, så som en visning, krävs att det finns uttryckligt stöd för det i uppdragsavtalet.

Nämnden påminner vidare om att det kan finnas näringsrättsliga begränsningar för vilka typer av visningar som en icke registrerad medhjälpare får utföra, oavsett vad som anges i uppdragsavtalet. I prop. 1994/95:14 s. 44 f. sägs att det "inte minst" vid s.k. öppna visningar finns möjlighet att använda en oregistrerad medhjälpare.

Sammanfattningsvis har Mäklaren utan stöd i avtal låtit en person som inte var registrerad fastighetsmäklare hålla en visning. Det bör medföra en nedsättning av provisionen. Nämnden bedömer att nedsättning bör ske med 10 000 kr.

Nämnden tillägger att det saknar betydelse om Mäklaren behövde opereras akut och att det kanske inte fanns någon fastighetsmäklare på företaget som kunde hålla visningen. För nedsättning av provision krävs inte att mäklaren har agerat oaktsamt.

¹ Anmärkning i det anonymiserade beslutet: Detta är en felskrivning. I avtalet användes inte ordet "medhjälpare" utan "annan inom mäklarfirmen". Det förändrar emellertid ingenting i sak.

Bristande omsorg om makarna NN:s ekonomiska intressen

Det går inte att uppställa en regel att en mäklare ska förankra eller föreslå villkor först med uppdragsgivaren och sedan med köparen – och inte heller vice versa, jfr FRN 31/22 (s. 17). Hur förhandlingen går till styrs av förhållandena i det enskilda fallet.

Nämnden tillägger att även om det hade funnits en sådan regel, är det inte visat att Mäklaren bröt mot den.

Det är inte heller visat att Mäklaren hanterade priset förhandlingen med köparna på ett sätt som missgynnade makarna NN.

Felaktiga villkor infördes i köpekontraktet

Det är inte visat att överenskommelsen om köp av balkongmöbler och TV infördes i köpekontraktet mot makarna NN:s vilja.

Oprofessionell kommunikation

Det som makarna NN gjort gällande i denna del är inget som kan medföra någon nedsättning av provisionen.

Sent svar på reklamation

Makarna NN har uppgett att de krävde svar på reklamationen inom tio dagar, men att Mäklaren svarade först efter elva dagar och efter påminnelse.

En mäklare bör svara på en reklamation inom rimlig tid, men är inte bunden av de tidsfrister för svar som motparten ställer upp.

Att svara på en reklamation efter elva dagar är inom rimlig tid. Och även om så inte varit fallet, är det inget som kan medföra någon nedsättning av provisionen.

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.