

Anmälare

NN och YY

Motpart

Mäklaren

Ombud:

Förbundsjuristen DOG

Vad saken gäller

Skadestånd, nedsättning av provision

BESLUT

NN och YY har inte rätt till ersättning.

YRKANDE M.M.

NN och YY har begärt att Mäklaren ska betala sammanlagt 252 000 kr, varav skadestånd med 170 000 kr och nedsättning av provision med 82 000 kr.

Mäklaren har motsatt sig kravet och inte godtagit det begärda skadeståndsbeloppet som rimligt i och för sig.

BAKGRUND

Den 27 juni 2025 sålde NN och YY ("makarna NN") en bostadsrättslägenhet i Småstaden för 6 630 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

Enligt makarna NN underlät Mäklaren att redovisa en spekulant och dennes bud om 6 800 000 kr till dem. De har därför begärt skadestånd och nedsättning av provisionen till noll.

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

Makarna NN

Grunder

Mäklaren har genom oaktsamhet åsidosatt sina skyldigheter gentemot dem genom att inte vidarebefordra ett bud, vilket har orsakat ekonomisk skada.

Det föreligger ett orsakssammanband mellan Mäklarens agerande och skadan, på så vis att skadan inte skulle ha uppstått om Mäklaren hade agerat korrekt.

Oaktsamhet m.m.

Mäklaren anlätades av dem i juli 2023 för förmedling av bostadsrätten. Förnyelse av uppdraget skedde den 14 januari 2025.

Under första halvåret 2025 låg bostadsrätten uppe på Fastighetssidans hemsida som "aktiv matchning/kommande" samt på Fastighetssajten som "kommande".

Den 20 mars 2025 tog spekulanten AS ("Spekulanten") telefonkontakt med Mäklaren och framförde ett bud om 6 800 000 kr. Enligt Spekulantens utsago har det vid samtalet tydligt hänvisats till den aktuella bostadsrätten genom referenser till specifika attribut. Det är således obestridligt att diskussionen över telefon avsåg den aktuella bostadsrätten på Fastighetsgatan 1 och ingen annan. Mäklaren bad därefter Spekulanten att även översända budet per sms.

Spekulanten översände ett bud om 6 800 000 kr till Mäklaren via sms. Detta skedde direkt efter det nämnda telefonsamtalet, det vill säga den 20 mars 2025. I sms:et skrev Spekulanten av misstag in adressen till en annan bostad (Fastighetsgatan 2) som Mäklaren förmedlade.

Efter denna kontakt erhöll Spekulanten ingen återkoppling från Mäklaren. Att sms:et översänds i direkt anslutning till den muntliga kontakten talar för att någon förväxling mellan de två bostadsrätterna inte bör ha kunnat ske om Mäklaren agerat omsorgsfullt. En mäklare torde vid minsta otydlighet vara skyldig att återkoppla för att klargöra eventuella oklarheter kring budet.

Mäklaren presenterade inte budet på 6 800 000 kr för dem och budet togs inte upp i anbudsförteckningen.

Mäklaren presenterade inte heller budet för säljaren till bostadsrätten på Fastighetsgatan 2 (även den låg som "kommande försäljning"). Fastighetsgatan 2 är per den 28 oktober 2025 fortfarande till salu.

Oavsett om den uteblivna förmedlingen och underlåtenheten att nedteckna anbud är en följd av misstag eller avsiktligt handlande, torde ett sådant agerande utgöra ett kvalificerat åsidosättande av omsorgsplikten.

Mäklaren hade skäl att misstänka en förväxling av adressen, särskilt då han kände till Spekulantens intresse för den aktuella bostadsrätten och dessutom hade den felskrivna adressen i sin portfölj. Omsorgsplikten krävde att Mäklaren omedelbart kontaktade Spekulanten för att bekräfta vilket objekt budet avsåg.

Det är anmärkningsvärt att budet inte redovisat för någondera av säljarna till de båda lägenheterna, och att Mäklaren inte återkopplade till Spekulanten för att kontrollera eventuella tveksamheter rörande budet.

Fastighetsgatan 1 såldes efter visningar i juni 2025. Köpeskillingen uppgick efter budgivning till 6 630 000 kr.

Skada och orsakssamband

Hade Mäklaren fullgjort sin omsorgsplikt genom att verifiera budet, hade de mottagit och sannolikt accepterat ett bud på 6 800 000 kr.

Mäklarens underlåtenhet har därmed orsakat skada genom att bostadsrätten såldes för 6 630 000 kr i stället för 6 800 000 kr, vilket innebär en ekonomisk skada på 170 000 kr (6 800 000 kr - 6 630 000 kr).

Nedsättning av provision

De begär även att FRN ska rekommendera Mäklaren att återbetala mäklararvodet.

Med hänsyn till den allvarliga bristen i uppdragets utförande, där en av mäklarens lagstadgade och mest centrala skyldigheter – korrekt budhantering – har åsidosatts, har Mäklarens rätt till arvode förfallit.

Mäklaren

Grunder

Han förnekar att han har agerat oaktsamt och att skada eller orsakssamband föreligger.

Inte heller medger han ansvar i frågan om nedsättning av provision, eftersom han inte har åsidosatt sina skyldigheter gentemot vare sig makarna NN eller köparna.

Oaktsamhet

Det är korrekt att sms:et från AS (i det följande benämnd Spekulanten) avseende Fastighetsgatan 2 föregicks av ett samtal mellan honom och Spekulanten. Exakt vad som förevar i samtalet kommer han inte ihåg. Mot bakgrund av hur sms:et är formulerat kan det inte betraktas som oaktsamt att han uppfattade att Spekulanten var intresserad Fastighetsgatan 2 och inte Fastighetsgatan 1. Det ska särskilt uppmärksammas att Spekulanten köpte en annan bostadsrättslägenhet två dagar efter det aktuella sms:et, det vill säga den 22 mars 2025.

Det framgår av sms:et att Spekulanten inte hade sett lägenheten och att Spekulanten undrade om makarna NN, under förutsättning att lägenheten såg ut som och var i samma standard som bilderna visade, var villiga att sälja för runt 6,8 miljoner kr med tillträde efter sommaren. Han uppfattade det som att Spekulanten var intresserad av Fastighetsgatan 2 under de ovan angivna förutsättningarna. Det ska särskilt uppmärksammas att de aktuella bostadsrättslägenheterna var likvärdiga. I den situation som han var i hade han inte anledning att misstänka annat än att Spekulanten var intresserad av Fastighetsgatan 2 och inte Fastighetsgatan 1. Det har inte ålegat honom att utreda saken närmare.

Han förnekar vidare att han inte skulle ha vidarebefordrat Spekulantens intresse till säljarna av Fastighetsgatan 2.

Om FRN skulle bedöma att han borde ha insett att Spekulanten egentligen avsåg att lägga ett bud på Fastighetsgatan 1, och inte på Fastighetsgatan 2, bör hans agerande bedömas som ursäktligt.

Skada och orsakssamband

Det är inte visat att en affär skulle ha kommit till stånd med Spekulanter. Som nämnts köpte Spekulanter en annan lägenhet bara två dagar efter sms:et. Dessutom är det inte styrkt att Spekulanter, efter att ha sett lägenheten, hade gått vidare och köpt den. Intresset var ju avhängigt att lägenheten, efter att Spekulanter hade sett den, var i samma standard som framgick av bilderna.

Det ska också noteras att det var ett uttryckligt önskemål från makarna NN att de skulle ha köpt en bostad före en överlåtelse av deras befintliga bostad på Fastighetsgatan 1. Detta hade inte skett i mars. Det bestrids att makarna NN "sannolikt hade accepterat ett bud på 6 800 000 kr".

Nedsättning av provision

Han förnekar att han skulle ha åsidosatt sina skyldigheter som mäklare, av samma skäl som har redogjorts för ovan.

Om FRN skulle anse att ett åsidosättande har skett, bestrider han att hela fastighetsmäklartjänsten skulle bedömas som onödig. Nedsättning ska därför inte ske till noll. Han har utfört en mäklartjänst och det kan inte innebära att tjänsten varit helt meningslös för makarna NN.

Makarna NN tillade i huvudsak följande:

Oaktsamhet

Mäklaren vitsordar att han mottog ett sms från Spekulanter som uttryckte ett konkret intresse att köpa bostadsrätten, samt att detta sms föregicks av ett muntligt samtal. Att Mäklaren inte kommer ihåg vad som förevar vid samtalet är i viss utsträckning förståeligt. Det är emellertid anmärkningsvärt att han inte minns innehållet i den muntliga dialogen vid mottagandet av sms:et med anbudet. Detta då muntlig och skriftlig kontakt skedde under samma förmiddag och i följande ordning: telefonsamtal 2025-03-20 kl. 10:43, sms med anbud 2025-03-20 kl. 11:13. Det vill säga inom loppet av en halvtimme.

Som framhållits var det tydligt i den muntliga dialogen mellan Spekulanter och Mäklaren att intresset avsåg bostadsrätten på Fastighetsgatan 1. Mäklaren hävdar emellertid att han "uppfattat" att Spekulantens intresse rörde en annan adress (Fastighetsgatan 2) och att detta misstag skulle vara ursäktligt.

De menar att det förekommer ett antal allvarliga brister i Mäklaren agerande:

- Aktiv undersökningsplikt: En mäklare har skyldighet att vara noggrann och tydlig i sin kommunikation. Om ett sms framstår som otydligt, eller om det råder minsta tvivel kring innehåll eller innebörd i förhållande till den givna kontexten, åligger det mäklaren att kontrollera vilken bostad budet avser. En sådan enkel åtgärd motsvarar en nivå av aktsamhet som kan förväntas av en normalt omsorgsfull fastighetsmäklare. Ett kvalificerat fel ska inte anses vara ursäktligt. Underlåtenhet att vidta sådan enkel åtgärd bör således vara att betrakta som oaktsamhet.
- Professionellt ansvar: Att Mäklaren inte kommer ihåg detaljer från samtalet eller att han agerat försumligt i kontrollen av adressen kan inte läggas dem till last. Det är mäklarens ansvar att hålla isär sina olika uppdrag.
- Bristande vidarebefordran: Genom att underlåta att presentera Spekulantens intresse har Mäklaren berövat dem möjligheten att ta ställning till ett bud på 6,8 miljoner kr. Denna underlåtenhet är oaktsam.
- Underlåtenhet att handla eller passivt agerande: Mäklaren förnekar att han inte vidarebefordrade Spekulantens intresse till dem. Motsatsen är emellertid bevisad. Mäklarens passivitet var oaktsam.

Skada och orsakssamband

Skadan kan beräknas som mellanskillnaden mellan köpeskillingen och den köpeskillning som de med övervägande sannolikhet hade fått om Mäklaren hade agerat aktsamt.

Mäklaren framför att det inte är styrkt att Spekulanten hade köpt bostadsrätten efter en visning. Hur händelseförloppet hade utvecklats om Mäklaren hade agerat omsorgsfullt går naturligtvis inte med säkerhet att fastslå. Detta som direkt följd av att Mäklarens agerande inte gav dem möjlighet att visa lägenheten och pröva Spekulantens bud. En jämförelse kan göras med rättsfallet NJA 2016 s. 39.

Att Spekulanten efter avgivet bud och utebliven återkoppling från Mäklaren köpte en annan lägenhet två dagar senare, indikerar med tydlighet att hon var en seriös och köpstark part med avsikt att agera snabbt. Givet detta är det övervägande sannolikt att Spekulanten hade köpt deras bostadsrätt om hon getts möjlighet.

Att deras bostadsrätt skulle ha fallit Spekulanten i smaken kan man naturligtvis inte med säkerhet veta. Även detta till följd av Mäklarens underlåtenhet att vidarebe-

fordra bud och information till dem samt hans uteblivna återkoppling till Spekulanten. Om Mäklarens prospekt inte gav en falsk bild av lägenhetens standard, är det dock övervägande sannolikt att Spekulanten hade ansett att lägenheten svarade mot beskrivning och bilder.

Bostadsrätten såldes efter budgivning mellan tre budgivare. De bedömer det därför som övervägande sannolikt att Spekulanten, efter att ha sett lägenheten, skulle ha köpt den enligt avgivet bud, om möjlighet hade getts.

Mäklaren framför vidare att det var ett önskemål från dem att de skulle ha köpt en ny bostad före överlåtelse av den befintliga. Detta påstående bestrids, då det endast delvis överensstämmer med verkligheten. Likt situationen vid många bostadsaffärer var det ett önskemål från dem att köpa först och sälja sedan, men de förmedlade även att de var öppna för det omvända om ett tillräckligt bra bud inkom under tiden som bostadsrätten marknadsfördes som "kommande". De accepterade vidare i juni 2025 en köpeskilling om 6,63 miljoner kr. Accept av sådan köpeskilling tyder på att det var övervägande sannolikhet att de hade accepterat ett bud om 6,8 miljoner kr. Det hade inneburit ett kvadratmeterpris över genomsnittet för Fastighetsgatan 2 och Fastighetsgatan 1 under år 2025 (ca 98 550 kr/kvm jfr. 95 000 kr/kvm beräknat på genomförda försäljningar under år 2025, utdrag ur slutpriser från Fastighetssidan.se 2025-12-21). Oavsett det står det dock klart att det var Mäklarens oaktsamma agerande som resulterade i att någon möjlighet att pröva Spekulantens bud aldrig gavs.

Nedsättning av provision

Mäklaren gör gällande att tjänsten inte varit "meningslös". Detta bestrids på följande grunder:

- Nedsättning av ersättning är en självständig påföljd. Enligt fastighetsmäklarlagen är nedsättning en påföljd som kan aktualiseras om en mäklare åsidosatt sina skyldigheter. Det gäller oavsett om en ekonomisk skada har uppstått eller inte. I prop. 1983/84:16 s. 49 anges att nedsättning kan förekomma vid sidan av skadeståndsansvar för en och samma försummelse av mäklaren. Om skada drabbar den av parterna i överlåtelsen som har betalningsansvaret för ersättningen, blir mäklaren skadeståndsansvarig mot denne samtidigt som hans ersättning kan sättas ner helt eller delvis. Bestämmelsen innebär, åter enligt förarbetena, en press på mäklaren att iaktta sina skyldigheter vid utförande av uppdraget. Något som i det aktuella fallet inte har skett.

Skadestånd syftar till att försätta den skadelidande i samma ekonomiska situation som om felet aldrig inträffat (ersätta skadan). Nedsättning av provision handlar om att säljaren inte ska betala fullt pris för en felaktig tjänst (prisavdrag). Dessa båda påföljder ska bedömas var och en för sig.

- En mäklartjänst där ett väsentligt bud inte ges möjlighet att prövas på grund av oaktsamhet, har förlorat sitt värde för säljaren, då säljaren inte kan vara säker på att det bästa möjliga priset uppnåtts. Inte heller kan Mäklaren anses ha iakttagit sin skyldighet att särskilt beakta uppdragsgivarens ekonomiska intressen. Att förmedla bud till säljare är en av mäklarens mest centrala uppgifter, något som bland annat fastslagits i Fastighetsmäklarinspektionens ärende 22-1630. När en mäklare genom oaktsamhet och slarv med adresser missar att hantera en spekulant som är beredd att betala 6,8 miljoner kr, och inte lämnar någon återkoppling till spekulanten, har mäklaren misslyckats med själva kärnan i förmedlingsuppdraget. Nedsättning av arvodet till noll är befogat vid en sådan försummelse, eftersom de tvingats betala för en tjänst som i praktiken motverkat deras intresse.

Ytterligare skriftväxling mellan parterna förekom. Den återges inte här men har lästs och beaktats av nämnden.

UTREDNINGEN

Den 20 mars 2025 skrev spekulanten AS följande till Mäklaren:

Hej [REDACTED]
Vi pratades vid gällande [REDACTED]
på telefon. Om lägenheten ser ut och är i
den standard som bilderna visar så undrar
vi om säljarna är villiga att sälja för runt
6,8milj med inflytt efter sommaren/
flexibelt.

I ett sms den 12 oktober 2025 skrev säljarna av Fastighetsgatan 2 följande till makarna NN:

Hej [REDACTED]! Såg lappen nu när vi kom hem. Vi har inte fått några bud alls från [REDACTED] sen vi lade upp den. Vi har dock sagt att vi antingen behöver hitta nåt annat först eller vill bli blown away av ett bud på mer än 7 mnkr så det kan ju vara så att [REDACTED] fått bud på vår som han inte vb:at av den anledningen. Hoppas ni får klarhet i vad som hänt. Vänlig hälsning [REDACTED]

Makarna NN har gett in en vittnesattest från AS med följande innehåll:

Jag [REDACTED] intygar härmed (15/10/2025) att budet vi la 20 mars 2025 avsåg lägenheten på [REDACTED] Budet på 6800000 kr kommunicerades först muntligt per telefon till [REDACTED] och därefter även per sms. I sms:et skrevs fel adress av misstag.

NÄMNDENS BEDÖMNING

Allmänt om skadestånd

För att en mäklare ska bli skadeståndsskyldig krävs dels att mäklaren 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 mäklarens 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 mäklaren 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.

Allmänt om nedsättning av provision

Enligt 3 kap. 24 § fastighetsmäklarlagen kan mäklarens provision sättas ned om mäklaren har åsidosatt sina skyldigheter mot köpare eller säljare. För nedsättning krävs inte att någon har lidit ekonomisk skada till följd av mäklarens agerande eller underlåtenhet att agera. Inte heller krävs det att åsidosättandet skett avsiktligt eller av oaktsamhet.

Det är uppdragsgivaren som normalt har bevisbördan för att sådana omständigheter föreligger som kan medföra rätt till nedsättning av provisionen.

Bedömningen i detta fall

Det är ostridigt att Mäklaren hade ett telefonsamtal med spekulanten AS och att hon kort därefter skickade ett sms där hon uttryckte intresse för en bostad på Fastighetsgatan 2. Makarna NN:s bostad hade adress Fastighetsgatan 1. Mäklaren hade uppdrag att förmedla båda bostäderna.

Mäklaren har oemotsagd uppgett – och nämnden anser att uppgiften kan ligga till grund för bedömningen – att bostaden på Fastighetsgatan 2 var likvärdig med makarna NN:s bostad. Att AS vid telefonsamtalet var tydlig med att hennes intresse gällde Fastighetsgatan 1, som makarna NN har uppgett, framgår inte av den ingivna vittnesattesten och är inte heller i övrigt visat. Det är fullt möjligt att AS, som uppenbarligen tittade på flera lägenheter samtidigt, kan ha angett adressen Fastighetsgatan 2 även i telefonsamtalet med Mäklaren.

Enligt nämnden är det inte visat att omständigheterna var sådana att Mäklaren borde ha insett att AS:s intresse gällde Fastighetsgatan 1. Att Mäklaren inte tycks ha förmedlat AS:s intresse till säljarna av Fastighetsgatan 2 – se ovan under rubriken "Utredningen" – medför ingen annan bedömning.

Det sagda innebär att makarna NN krav inte kan bifallas.

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.