

Anmälare

NN

Motpart

Mäklaren

Vad saken gäller

Rätt till provision

BESLUT

Nämnden rekommenderar Mäklaren att betala 46 000 kr till NN.

YRKANDE M.M.

NN har begärt att Mäklaren ska betala 46 000 kr.

Mäklaren har motsatt sig kravet.

BAKGRUND

Den 22 oktober 2025 sålde NN en bostadsrättslägenhet i Förstaden. Affären förmedlades av Mäklaren.

I uppdragsavtalet angavs bland annat följande:

Ersättning för tjänsten utgår i form av provision som betalas av uppdragsgivaren med 2,5% inkl moms på blivande köpeskilling.

På köpeskilling överstigande enl. sk kr debiteras 15 % inkl moms

upp till: enl. sk kr varifrån 20 % inkl moms debiteras,

upp till: enl. sk kr varifrån 25 % inkl moms debiteras.

Provisionen kan överlätas på juridisk person under vilken fastighetsmäklaren arbetar.

Mäklaren ansvarar för att tillhandahålla samtliga handlingar och uppgifter som krävs av bostadsrattsforeningen, förvaltaren samt berörda banker i samband med överlåtelsen. Detta inkluderar bland annat lägenhetsutdrag, årsredovisning, föreningens stadgar samt giltig energideklaration från Boverket. För detta tillkommer en avgift om 1 995 kr, då både föreningen och dess förvaltare tar ut kostnader för att tillhandahålla dessa dokument.

Bostaden såldes för 2 750 000 kr och Mäklaren har tillgodogjort sig en provision om sammanlagt 134 245 kr enligt följande provisionstrappa:

- 2,5 procent upp till 2 750 000 kr.
- 15 procent i intervallet 2 450 001 – 2 500 000 kr.
- 20 procent i intervallet 2 500 001 – 2 550 000 kr.
- 25 procent i intervallet 2 550 001 – 2 750 000 kr.

Provisionen enligt denna beräkningsmodell uppgår sammanlagt till cirka 136 250 kr. Till det beloppet lades kostnaden för en s.k. mäklarbild om 1 995 kr. Avdrag skedde sedan med 4 000 kr enligt en separat överenskommelse på grund av en tvist om en garderob.

NN har begärt att 46 000 kr av den provision som Mäklaren tillgodogjorde sig ska återbetalas till henne.

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

VAD PARTERNA HAR ANFÖRT

NN

25 september 2025 kom Mäklaren till lägenheten för ett första möte. De hade ett långt och bra samtal, men hon sa att hon skulle kontakta andra mäklare för att

jämföra. Mäklaren sa då att det inte var så stor skillnad mellan mäklare och att alla tar ungefär samma arvoden. Hon blev övertygad och bestämde sig för att låta Mäklaren ta hand om försäljningen. Hon var ärlig med att det var första gången hon skulle sälja och att hon inte hade så bra koll på hur det går till.

När Mäklaren gick igenom arvodesmodellen gav han inga exempel på vad de olika stegen kunde innebära i summor. Hon tänkte att det är så här arvoden ser ut för mäklare. Mäklaren beskrev marknaden för lägenheter i området och sa att försäljningen troligtvis skulle ta tid och att bostaden kunde behöva läggas ut flera gånger innan den blev såld.

Samma dag undertecknades uppdragsavtalet. Provisionen var i detta skede inte fastställd utan det stod enbart "enligt överenskommelse". Det som stod i avtalet var en provision på 2,5 procent och därefter en procenttrappa där inga summor stod med. Summorna diskuterades enbart senare via telefon och sms. Det finns därmed inget påskrivet avtal gällande summorna.

Den 16 oktober 2025 fotograferades lägenheten.

Den 17 oktober 2025 fick hon ett första utkast på annonsen och godkände den.

Den 20 oktober 2025 kontaktade Mäklaren henne och frågade om möjligheten till privat visning. Spekulanter hade fått information om lägenheten via ett mejl som skickats till utvalda personer. Lägenheten hade ännu inte lagts ut på någon bostadssajt. Inför den privata visningen skedde en sms-konversation om hennes önskade utgångspris.

Den 21 oktober 2025 kl. 10:49 sms:ade Mäklaren henne om att han hade två spekulanter. I samma sms meddelade han den steg han ville använda sig av för sin provision. 15 procent över 2 450 000 kr upp till nästa nivå, 20 procent över 2 500 000 kr upp till nästa nivå och 25 procent över 2 550 000 kr.

Hon svarade inte direkt på sms:et, men blev kort därpå uppringd av Mäklaren som pushade på och frågade hur hon ställde sig till arvodesmodellen. Hon sa att om det är så ni brukar göra med arvode så blir det säkert bra, eftersom hon inte hade någon erfarenhet av detta. Hon han heller inte reflektera över arvodet då Mäklaren var väldigt ivrig och påstridig och då hon var på sitt arbete på sjukhuset. Hon blev förstås väldigt glad över att Mäklaren hade två spekulanter och kände att hon måste haka på eftersom Mäklaren hade att försäljningen kunde ta tid att sälja då marknaden var trög.

Mäklaren hade visning för spekulanterna på kvällen och ringde därefter och meddelade att en av spekulanterna ville köpa lägenheten innan ordinarie visning. Efter

en viss konversation mellan köpare och henne, och med Mäklaren som mellanhand, landade de i ett pris som båda var överens om. Den 22 oktober 2025 skrevs kontraktet under.

Det dröjde fram till 12 december 2025 innan handpenningen överfördes till hennes konto. Hon noterade då att Mäklaren hade tjänat 134 245 kr på försäljningen. Det motsvarar en total förtjänst på nästan 4,9 procent av försäljningssumman.

Hon blev chockad eftersom det var så mycket högre än den genomsnittliga provisionen för mäklare vid en försäljning. Hon hade hela tiden tänkt att arvodesmodellen var schysst och hade i god tro litat på Mäklaren. Hon tänkte aldrig att det skulle bli en så orimligt hög summa. Hon kan absolut se att hon skulle ha granskat allt mycket mer, inte litat på en mäklare och hon skulle självklart ha ifrågasatt arvodestrappan. Till hennes försvar ska sägas att allt gick väldigt fort, från att annonsen var klar till att försäljningen gick igenom. Hon kan också tycka att Mäklaren drev på allt väldigt mycket och känner sig både lurad och besviken.

Mäklaren

Grunden för bestridandet är att parterna har ingått ett bindande avtal om provision, att han har fullgjort sitt uppdrag i enlighet med fastighetsmäklarlagen och god fastighetsmäklarsed samt att det uppnådda resultatet (slutpriset) varit exceptionellt gott givet det rådande marknadsläget.

Den 25 september 2025

Vid ett inledande möte presenterade han en noggrann analys av den ansträngda bostadsmarknaden i Förstaden. Han redogjorde för att försäljningstiderna var rekordlånga och att en strategisk försäljning som "kommande" var den mest gynnsamma vägen för att skapa exklusivitet och förhandlingsutrymme.

NN hävdar att han ska ha sagt att alla mäklare tar ungefär samma arvode. Det stämmer inte. Han betonade att hans tjänst är prissatt utifrån den kvalitet och det resultat han levererar, och att han varken är billigast eller dyrast på marknaden. Förmedlingsuppdraget signerades med en tydlig struktur för provisionen.

Den 17 oktober 2025

NN hävdar i efterhand bristande insyn. Han vill framhålla att NN var djupt engagerad i förberedelserna igenom hela processen. Hon godkände annonsutkastet och de förde en detaljerad dialog kring sökoptimering och valet av områdesnamn. NN:s respons var: "Det är verkligen jättefint. Så fina bilder och bra text. Kör :)". Så långt hade NN både varit delaktig och nöjd av att döma av den respons hon skickade.

Annonser publicerades på Mäklarfirmans hemsida, Fastighetssajten och Fastighetshemsidan där Mäklarfirman stod för annonskostnaden enligt avtalet.

Den 20 oktober 2025

Han pratade med en kund som anmält intresse via Mäklarguidetjänsten på Fastighetssajten. Han kontaktade sedan NN och kom överens om en förhandsvisning för kunden dagen därpå.

Den 21 oktober 2025

Han fick tag på ytterligare en spekulant som var intresserad av lägenheten, varpå han bjöd in denne till samma visning.

Inför förhandsvisningen översände han den specifika arvodesmodellen skriftligen via sms för att säkerställa full transparens. Han ringde därefter upp NN för att stämma av förslaget. Hon gavs möjlighet att ställa frågor eller begära betänketid, men valde att lämna sin uttryckliga accept utan förbehåll. Det var först efter denna accept som han inledde förhandlingarna med spekulanterna. Ingenting nämndes om stress eller frågetecken kring upplägget så här långt. NN påstår att hon kände sig pressad under sitt arbete, men hon hade också fått vara delaktig och beslutsfattande genom hela processen.

Att nå det näst högsta slutpriset för en 2:a i föreningens historia under en av de svåraste marknaderna på länge är ett resultat av en mäklares strategi, nätverk och förhandlingsteknik, som realiserar potentialen och driver upp slutpriset.

Den 22 oktober 2025

Efter avslutad affär fick han ett sms från NN där hon tackade för en "smidig och snabb affär" och betonade att hon var väldigt nöjd med hans insats. Tillika berömde NN honom också för en snabb affär, liksom i ett mejl den 3 november 2025. Att sedan i efterhand påstå att snabbheten och smidigheten ska ha varit något negativt som påverkat hennes beslutsfattande är orimligt och självmotsägande.

November – december 2025

Den 3 november 2025 fick han kontouppgifterna av säljaren till dit handpenningen skulle betalas ut. Mellan den 4 och 10 december 2025 förde de en dialog kring en missförstådd detalj rörande garderober i sovrummet på mejl. Han valde då att i god tro sänka sitt arvode med 4 000 kr för att säkerställa att NN var helt nöjd.

NN accepterade denna nedsättning den 10 december 2025: "Det låter bra, tack!". Om NN vid denna tidpunkt hade upplevt det totala arvodet som oskäligt, hade det

varit naturligt att lyfta den frågan i samband med denna justering, vilket inte gjordes.

NÄMNDENS BEDÖMNING

Allmänt om skriftlighetskravet för uppdragsavtal

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.”

Som framgår av bestämmelsen får mäklaren inte åberopa ett muntligt avtalsvillkor. Att mäklaren inte *får* åberopa ett muntligt avtalsvillkor 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.

Som exempel kan nämnas frågan om provisionens storlek. Om provisionen inte har avtalats skriftligt, och säljaren inte har påstått eller inte kan styrka ett muntligt avtal om provisionssatsen, gäller att den får fastställas till ett skäligt belopp, baserat på vad motsvarande mäklartjänst normalt skulle betinga för pris, jfr 7 kap. 1 § konsumentköplagen.

Bedömningen i detta fall

I det skriftliga uppdragsavtalet angavs att provisionen skulle uppgå till 2,5 procent. Om köpeskillingen kom att överstiga vissa brytpunkter skulle provision utgå med högre procentsatser på belopp över brytpunkterna. Några brytpunkter var inte angivna i uppdragsavtalet utan skulle överenskommas senare.

Parterna är överens om att en överenskommelse om brytpunkter träffades muntligen per telefon, efter att Mäklaren hade skickat ett skriftligt förslag till NN via sms.

Eftersom brytpunkterna avtalades muntligen kan Mäklaren inte kan åberopa den överenskommelsen. Det följer som nämnts av 3 kap. 3 § 1 st. fastighetsmäklarlagen.

NN har inte visat – eller ens påstått – att parterna skulle ha träffat någon överenskommelse om provisionens storlek. Som anförts i det föregående får provisionen därför fastställas till ett skäligt belopp enligt en analog tillämpning av 7 kap. 1 § konsumentköplagen.

Det är klarlagt att parterna i det skriftliga uppdragsavtalet kom överens om en s.k. provisionstrappa, låt vara att några brytpunkter inte var angivna. Det innebär att Mäklaren i och för sig kan ha rätt till en provision som överstiger grundprovisionen om 2,5 procent. Eller annorlunda uttryckt: uppdragsavtalet ger vid handen att en skälig provision i detta fall kan överstiga 2,5 procent.

NN har endast begärt återbetalning med 46 000 kr. Hon har därmed medgett att Mäklaren har rätt till provision om 88 245 kr (134 245 - 46 000). Det motsvarar ett arvode som överstiger grundprovisionen med 19 495 kr (88 245 - 68 750).

Mäklaren har bevisbördan för att omständigheterna var sådana att ett begärt arvode är skäligt, se rättsfallet NJA 2016 s. 1011. Han har inte visat att omständigheterna var sådana att en skälig provision överstiger de medgivna 88 245 kr. Det innebär att NN:s begäran ska bifallas.

Övrigt

På förekommen anledning vill nämnden påpeka följande.

Även om beloppsgränser hade varit ifyllda i det skriftliga uppdragsavtalet, hade det framstått som tvetydigt. Mäklarens avsikt var uppenbarligen att han skulle ha rätt till provision om 2,5 procent på *hela* köpeskillingen och *därutöver* med en viss procentsats på belopp som översteg olika brytpunkter. Men avtalet skulle också kunna uppfattas som att provision skulle utgå med 2,5 procent upp till den första brytpunkten och därefter med högre procentsatser.

Nämnden rekommenderar Mäklarens mäklarföretag att låta en jurist se över sin mall för uppdragsavtal.

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.