

Anmälare

NN

Motpart

Mäklaren

Vad saken gäller

Nedsättning av provision

BESLUT

NN har inte rätt till ersättning.

YRKANDE M.M.

NN har begärt att Mäklaren ska betala 30 000 kr.

Mäklaren har motsatt sig kravet.

BAKGRUND

Den 15 juli 2024 sålde NN en fastighet i Småstaden för 1 600 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

Enligt NN åsidosatte Mäklaren sina skyldigheter som mäklare i olika avseenden. Hon har därför begärt att provisionen ska sättas ned.

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 ersättningsskyldig.

VAD PARTERNA HAR ANFÖRT

NN

Hon anlidade Mäklaren vid försäljningen av sitt föräldrahem, skogsfastigheten Skogen 1:11 i Småstadens kommun. Mäklaren utförde uppdraget på ett sätt som lämnade mycket övrigt att önska.

Kommunikationen mellan henne och Mäklaren var på det hela taget undermålig, men det är särskilt vid följande tre tillfällen som bristen på kommunikation blev helt oacceptabel.

1. Fastigheten prissattes utan någon kontakt med henne, och priset blev det då officiella marknadsvärdet.
2. Annonsen publicerades på Fastighetssajten utan att hon visste någonting om vare sig prissättning eller tid för publiceringen. Hon fick veta att fastigheten var på Fastighetssajten av en granne.
3. Köpekontraktet upprättades i samarbete med köparen och dennes behov av tillträde. Hon blev inte tillfrågad.

När kontraktet var färdigt och underskrivet av köparen blev hon kontaktad att komma och skriva under.

Hon hade gjort grundliga renoveringar i både kök (inklusive avlopp och trekammarbrunn) och badrum till en kostnad uppgående till drygt en halv miljon kronor, vilket hon också gjorde klart för Mäklaren. Att prissättningen därför stannade på marknadsvärdet blev helt fel.

Som kompensation har hon begärt sänkning av arvodet med 30 000 kr. Mäklaren har svarat att hon endast kunde få 15 000 kr, vilket hon inte accepterar.

Mäklaren

Uppdraget har utförts fackmässigt och i enlighet med fastighetsmäklarlagen samt god fastighetsmäklarsed. NN har inte visat att någon brist förekommit i uppdragets utförande. Det saknas därmed grund för nedsättning av arvodet.

Uppdragsavtal tecknades den 16 november 2023. Anledningen till den tidiga uppdragsstarten var att de önskade vara väl förberedda inför försäljningen, bland annat genom att upprätta en skogsbruksplan under våren 2024. Det avtalade arvodet uppgick till fem procent plus moms och inkluderade kostnad för skogsbruksplan samt Fastighetssajten-annonsering.

NN gör gällande att prissättningen skedde utan kontakt med henne. Detta stämmer inte. Utgångspris och försäljningsstrategi diskuterades vid ett personligt möte den 22 maj 2024 samt vid efterföljande telefonsamtal. Efter den sista avstämningen informerades NN om att allt var klart och att fastigheten skulle publiceras inom kort. Fastigheten publicerades på Fastighetssajten den 30 maj 2024.

De renoveringar som NN utfört, bland annat av badrum, avloppsanslutning från kök samt trekammarbrunn, var kända för honom och framgick tydligt i marknadsföringen av fastigheten. Fastigheten marknadsfördes med korrekt och fullständig information.

Under försäljningsprocessen fanns totalt sju registrerade intressenter. Samtliga kontaktades i samband med budgivningen. Endast ett bud inkom. Budet var på 1 600 000 kr, vilket motsvarade utgångspriset. Övriga intressenter uppgav att de var intresserade, men de var inte beredda att buda på den nivån. De tyckte helt enkelt att priset var för högt. Ingen budgivning över utgångspris förekom. Marknadens respons visar därmed att prissättningen var marknadsmässig och korrekt. Det finns inget stöd för att ett annat agerande från hans sida skulle ha lett till ett högre slutpris.

NN gör vidare gällande att annons publicerades utan hennes vetskap. Även detta bestrids. NN informerades om att publicering skulle ske inom kort efter avslutad avstämning kring pris och underlag. Att NN i efterhand uppgett att hon uppmärksammades på publiceringen av tredje man, förändrar inte det faktum att publiceringen var kommunicerad och låg i linje med vad som avtalats. Kommunikation skedde löpande genom möten, telefonsamtal och mejl. En betydande del av kommunikationen skedde via telefon, vilket är vanligt i denna typ av uppdrag.

NN gör också gällande att köpekontrakt och tillträde skulle ha upprättats utan hänsyn till henne utan efter köparens behov. Detta bestrids. Köpekontraktet undertecknades den 15 juli 2024. I kontraktet regleras tillträdesdagen tydligt till den 2 september 2024 eller senast tio dagar efter erhållet förvärvstillstånd. Förvärvstillstånd erhöles den 9 augusti 2024, vilket innebar att tillträde enligt kontraktet senast skulle ske omkring den 19 augusti 2024.

Tillträde kunde dock inte genomföras vid denna tidpunkt eftersom NN under cirka tre veckor inte var nåbar via vare sig telefon eller mejl och inte heller var redo med tömning och städning av fastigheten. Köparna var missnöjda med fördröjningen men accepterade, efter hans medling, ett senare tillträde. Slutligt tillträde skedde den 13 september 2024. Förseningen i tillträdet berodde således på NN:s dröjsmål och inte på någon anpassning efter köparens behov.

Under processen kom även ett förbudsmeddelande från Kronofogden avseende utbetalning av köpeskillingen. Detta hanterades enligt gällande rutiner och påverkade inte försäljningsresultatet. Innan fastigheten publicerades samt av sms-konversation den 14 juli 2024 framgår även att NN uttryckte stress över att affären skulle genomföras skyndsamt, bland annat med anledning av ett eget bostadsköp och behov av medel. Detta visar att NN var väl informerad om processens olika steg och tidpunkter.

Något erbjudande om arvodessänkning föreligger inte.

NN tillade i huvudsak följande:

Någon budgivningslista har hon aldrig fått. Hon blev informerad om att det skulle hållas auktion då det fanns 7–8 intressenter. Sista dagen för budgivning var den 28 juni 2024. Efter auktionen som ägde rum den 5 juli 2024 ringde AT och meddelade att alla utom en hade "hoppat av", alltså inte deltagit i auktionen, och den som inte hoppat av hade bjudit 1,6 miljoner kr. Hon svarade att hon inte ville acceptera detta, varpå hon fick svaret att det inte fanns mer att göra.

Mäklaren har egenmäktigt beslutat om försäljningssumman och utan att kommunicera den med henne, och summan blev det vid tidpunkten officiella marknadsvärdet. På något vis blev priset publicerat på Fastighetssajten. Någon avstämning med henne om pris har aldrig ägt rum.

Enligt befintliga regler ska Fastighetssajten kontakta säljaren innan publicering och säljaren ska betala avgiften och samtidigt godkänna Fastighetssajtens avtalsvillkor. Hon förväntade sig att Fastighetssajten skulle ta kontakt med henne, men det hände inte.

Långt senare när hon tog kontakt med Fastighetssajten, kunde de inte hitta objektet. De bad om Mäklarens kontaktuppgifter, som de fick. Därefter har hon inte fått någon närmare förklaring till debaclet med Fastighetssajten. Men hon misstänker att hon hade kunnat få fler intressenter om annonsen fått vidare spridning.

Ett möte den 22 maj 2024 med efterföljande telefonsamtal som Mäklaren beskriver har inte ägt rum, än mindre har hon fått någon sådan inbjudan.

Däremot blev hon uppringd av AT den 20 maj 2024, som meddelade att hon skulle komma för fotografering objektet den 22 maj 2024, vilket hon också gjorde, med användande av mobilkamera och en drönare.

Angående skogsbruksplan ringde hon till Mäklaren i månadsskiftet november/december 2023 och meddelade att hon just hade fått skogsbruksplanen från Skogsföretaget, som hade jobbat på den under hösten. Mäklaren svarade att han skulle hämta den på nätet. Dock stod skogsbruksplanen upptagen på slutfakturan, vilket hon reklamerade.

Påståendet att hon inte skulle varit nåbar under tiden fastigheten låg ute till försäljning är en ren absurditet. Därtill hade hon sin syster på besök under sommaren, och hon hade därför planerat att ta itu med flyttbestyren såsom tömning av hus, bodar och packning av egen flytt under augusti–september. Att tömma en jordbruksfastighet som varit i familjens ägo i 90 år tar tid och låter sig inte göras i en handvändning. Även om hon under ett halvår hade avyttrat en hel del.

Hopkoket till köpekontrakt utan hennes medverkan blev därför en stressande faktor. Hon blev fråntagen sina rättigheter av mäklare och köpare att själv kunna disponera sin tid. Köparen, som redan hade en bostad i trakten, reste söderöver direkt efter auktionen. Och, som hon uppfattat det, blev köparens underskrift på kontraktet Mäklarens första prioritet.

I ett tidigt skede efter auktionen kontaktade hon mäklarkontoret angående köpekontraktet och fick då veta att det sänts iväg med posten. Men att i den belägenheten sända henne en kopia på mejl var inget alternativ för Mäklaren.

Hennes tur att skriva på blev den 15 juli 2024 när köparen återvänt med kontraktet. Det som beslutats och spikats utan hennes medverkan var bland annat att köparen skulle flytta in i huset den 3 september 2024. Hon opponerade sig mot detta och Mäklaren kontrade med att det skulle kunna ändras. Men det visade sig att det var näst intill omöjligt. Köparen skulle ha sin vilja igenom och hon mottog ett mejl från AT, som skrev att om hon inte ställde upp till möte om överlämning nämnda datum skulle köparen komma att kräva henne på pengar. Hon kunde dock stå på sig och ändra datum till den 13 september 2024. Det blev ändå en mycket stressig period för henne.

Med stöd av ovanstående beskyller hon Mäklaren för kvalificerat ränksmideri och därtill att inte ha infriat intentionerna i fastighetsmäklarlagen.

Mäklaren tillade följande:

Budgivningslista har upprättats i enlighet med fastighetsmäklarlagen. Budgivningslista finns således och kan vid behov ges in till nämnden.

NN gör vidare gällande att prissättning och publicering av fastigheten skulle ha skett utan kontakt med henne. Detta bestrids alltjämt. Försäljningsupplägg och utgångspris diskuterades i samband med uppdragets genomförande och fastigheten publicerades därefter på Fastighetssajten den 30 maj 2024.

Det är också ostridigt att köpekontraktet undertecknades av samtliga parter den 15 juli 2024. NN har därmed medverkat till affärens genomförande och accepterat kontraktets villkor. Samtliga parter (köpare och fastighetsmäklare) visade senare tålamod och hänsyn till NN:s önskemål om att skjuta på tillträdet.

När det gäller försäljningsresultatet kan konstateras att fastigheten, efter full marknadsexponering, såldes till utgångspris. Totalt fanns sju registrerade intressenter. Samtliga kontaktades under budgivningen, men endast ett bud inkom, vilket accepterades genom undertecknande av köpekontrakt.

Säljaren har inte visat att någon ekonomisk skada uppkommit till följd av hans agerande och det saknas därmed förutsättningar för ersättning eller arvodessänkning.

UTREDNINGEN

Nämnden har tagit del av köpekontraktet, uppdragsavtalet och objektsbeskrivningen.

I uppdragsavtalet angavs bland annat följande:

För förmedlingsuppdraget gäller som utgångspris, som fastställs efter att skogsbruksplanen upprättats våren 2024, vilket uppdragsgivaren accepterat

NÄMNDENS BEDÖMNING*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. Om åsidosättandet är av ringa betydelse ska någon nedsättning enligt samma bestämmelse dock inte ske. Med ringa åsidosättande menas sådana misstag som inte medför att värdet av mäklartjänsten minskar i någon egentlig mening.

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

Bedömningen i detta fall

Som nämnden uppfattat det avser NN:s missnöje primärt det uppnådda priset.

Av utredningen framgår att det lades ett bud på fastigheten. Det budet hade NN att avvisa eller acceptera. NN har inte påstått att det förekom några brister i Mäklarens marknadsföring, som medförde att priset blev lägre än vad det borde ha blivit. Det hon påstått är att utgångspriset borde ha förankrats med henne, men det hade knappast lett till ett högre pris.

Inte heller i övrigt är den påstådda förseelsen om bristande förankring av utgångspriset sådan att den kan leda till nedsättning av provisionen. NN har uppgett att utgångspriset fastställdes till marknadsvärdet, vilket det är svårt att rikta anmärkningar mot. Enligt tidigare praxis från Fastighetsmäklarinspektionen – som numera i och för sig torde vara överspelad genom två domar från Högsta förvaltningsdomstolen – utgjorde det ett brott mot god fastighetsmäklarsed att ange ett utgångspris som väsentligt över- eller understeg det bedömda marknadsvärdet.

NN har vidare uppgett att hon inte fick någon budgivningslista, något som Mäklaren inte invänt mot. Han har visserligen uppgett att en budgivningslista existerar, men inte påstått att den skulle ha överlämnats till NN i samband med tillträdet, så som krävs enligt fastighetsmäklarlagen. Därigenom åsidosatte han sina skyldigheter som mäklare. Nämnden anser emellertid att förseelsen ska ses som ringa och inte medföra någon nedsättning av provisionen, bland annat eftersom det endast fanns en budgivare.

Sammanfattningsvis kan NN:s krav 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.