

Anmälare

NN och YY

Motpart

Mäklaren

Ombud:

Förbundsjuristen DOG

Vad saken gäller

Skadestånd

BESLUT

Nämnden rekommenderar Mäklaren att betala 62 697 kr till NN och YY.

YRKANDEN M.M.

NN och YY har begärt att Mäklaren ska betala 134 240 kr.

Mäklaren har motsatt sig kravet. Han har godtagit ett belopp om 62 697 kr som rimligt i och för sig, under förutsättning att nämnden inte anser att NN och YY har varit medvållande till skadan.

För egen del har Mäklaren begärt att ett eventuellt skadestånd ska jämkas på grund av medvållande, i första hand till noll.

BAKGRUND

Den 10 april 2025 köpte NN och YY ("NN-YY") bostadsrätten till en lägenhet i Förstaden för 7 155 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

Enligt NN-YY lämnade Mäklaren felaktiga uppgifter om golvvärme och driftskostnader. De har därför begärt skadestånd.

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**NN-YY***Grunder*Mäklarens bristande agerande

Vid två visningar uppgav Mäklaren att golvvärmen var vattenburen. Detta är en central teknisk uppgift som påverkar driftskostnaderna. Mäklaren visade även "vattenrör" och förklarade hur systemet fungerade, vilket förstärkte uppgiften.

I efterhand har Mäklaren lämnat motstridiga uppgifter, först att han "inte minns någon dialog", och senare att han "aldrig lämnat någon uppgift", vilket påverkar trovärdigheten.

I objektsbeskrivningen angavs en elkostnad om 2 000 kr/år, vilket är objektivet orimligt och inte ens täcker de fasta nätagifterna.

Mäklaren har inte gjort någon rimlighetskontroll av säljarens uppgifter, trots att de avvek kraftigt från vad som är normalt för en bostad med elburen golvvärme i hall, kök, vardagsrum och badrum.

Orsakssamband

De felaktiga uppgifterna har påverkat deras köpbeslut. Hade de fått korrekta uppgifter om att golvvärmen var elburen och att driftskostnaderna var betydligt högre än angivet, hade de antingen inte köpt bostaden eller förhandlat om priset.

Ekonomisk skada

Efter tillträdet har de kunnat konstatera att den faktiska elförbrukningen är avsevärt högre än vad som angavs. Faktiska elfakturor visar:

November (golvvärme avstängd): 452 kWh / 1 168 kr.

December (golvvärme på): 1 426 kWh / 2 816 kr.

Golvvärme används normalt nio månader per år, vilket ger en årlig kostnad om cirka 28 848 kr. Angiven kostnad var 2 000 kr/år. Differensen är 26 848 kr per år, vilket motsvarar 134 240 kr över fem år.

Utöver detta innebär felaktig information om golvvärmesystemet även en värdeminskning, eftersom elburen golvvärme är mindre energieffektiv och mindre attraktiv än vattenburen.

Omständigheter

Den 6 och 7 april 2025 deltog de på två visningar. Vid båda tillfällena uppgav Mäklaren att bostaden hade vattenburen golvvärme i hall, köksdel, vardagsrum och badrum. Han visade även hur "vattenrören" gick under stengolvet och pekade ut varifrån dessa skulle ledas från förrådet. Han förklarade dessutom att vattenburen golvvärme är mer energieffektiv och håller värmen längre. Uppgifterna lämnades inför flera personer, bland annat den näst högsta budgivaren, som senare skriftligen bekräftat att samma information gavs vid båda visningarna.

I objektsbeskrivningen angavs samtidigt en total elkostnad om 2 000 kr per år, vilket inte gav dem anledning att ifrågasätta informationen om vattenburen golvvärme. De hade ingen anledning att ifrågasätta uppgifterna eftersom de kom från en fastighetsmäklare och presenterades som faktiska förhållanden i bostaden.

Efter visningarna deltog de i budgivningen och skrev köpekontrakt i april 2025. Tillträdet skedde först den 6 oktober 2025. Fram till tillträdet hade de ingen möjlighet att kontrollera vare sig golvvärmens typ eller den faktiska elförbrukningen, eftersom de inte hade tillgång till bostaden eller elbolagets förbrukningsdata.

Efter inflyttning fick de tillgång till elbolagets app och kunde då se att elförbrukningen var betydligt högre än vad som angivits. De noterade att förbrukningen ökade kraftigt när golvvärmen var påslagen, och att även förbrukningen med golvvärmen avstängd låg långt över vad som kunde förenas med en årlig kostnad om 2 000 kr. Detta ledde till att de började undersöka golvvärmesystemet närmare, och de kunde då konstatera att golvvärmen i själva verket var elburen, inte vattenburen som Mäklaren uppgett.

I november 2025 kontaktade de både Mäklaren och säljaren för att reda ut uppgifterna. Säljaren bekräftade omedelbart att golvvärmen är elburen och lämnade i december korrekt förbrukningsinformation. Mäklaren svar var däremot motstridigt och förändrades över tid. I sin första mejlkorrespondens den 13 november 2025 skrev han att han "inte minns någon dialog eller något dylikt kring vatten/el". När de senare återkom med frågor ändrade han sin ståndpunkt. I ett mejl den 26 november 2025 uppgav han nu att han "inte vid något tillfälle har lämnat uppgifter huruvida golvvärmen i bostaden är vattenburen eller elburen, varken muntligt eller skriftligt".

Denna förändring – från att inte minnas någon dialog till att med absolut säkerhet förneka att någon uppgift någonsin lämnats – är motsägelsefull och avviker från ett professionellt och sakligt agerande. Den påverkar även trovärdigheten i Mäklarens uppgifter, särskilt i ljuset av att ett oberoende vittne bekräftar deras version och att de har bevis i form av ett sms skickat samma dag som visningen, innan någon tvist uppstod.

Mäklaren

Oaktsamhet

Han medger att han har agerat oaktsamt avseende driftskostnaderna rörande elförbrukningen. Han förnekar emellertid att han uppgav att golvvärmen var vattenburen. Att spekulanter kan ha fått denna uppfattning på grund av värmeslingor i ett skåp i lägenheten, medför inte att han kan anses ha agerat oaktsamt.

Skada

Han bestrider att NN-YY har lidit den skada de yrkar ersättning för. Av de fakturor som NN-YY har gett in framgår att beräknad årsförbrukning är mellan 5 970 kWh och 6 318 kWh. NN-YY har även gett in ett sms från säljaren i vilket han uppger den faktiska årsförbrukningen till 6 200 kWh per år. I sin reklamation uppgav NN-YY att den faktiska årsförbrukningen uppgick till 16 000 kWh per år och att det innebar en kostnad om 36 000 kr, baserat på ett elpris runt 2,3 kr/kWh (inklusive skatt och avgifter). I anmälan till FRN gör NN-YY gällande att deras skada uppgår till 26 848 kr per år.

Han bestrider att årsförbrukningen är 16 000 kWh per år eller att beräknad elkostnad per år skulle uppgå till 28 848 kr. Eftersom den beräknade årsförbrukningen är någonstans mellan 5 970 och 6 318 kWh per år skulle detta, enligt NN-YY:s egna uppgifter, snarare medföra en kostnad om $2,30 \times 6\,318 = 14\,531,40$ kr per år om

man utgår från den högsta beräknade årsförbrukningen. Detta under förutsättning att elpriset per kWh är totalt 2,30 kr.

Från denna summa måste vidare den i objektsbeskrivningen uppgivna kostnaden subtraheras vilket ger $14\,531,40 - 1\,992 = 12\,539,40$ kr. Multiplicerat med faktorn fem blir det 62 697 kr. Om skadeståndsskyldighet skulle bedömas föreligga, kan en skada uppgå som mest till detta belopp.

Medvållande

NN-YY har varit medvållande till sin skada i sådan grad att ett eventuellt skadestånd ska jämkas, i första hand till noll. Skälet är att NN-YY, mot bakgrund av att uppgiften om elkostnaden var uppenbart låg, borde ha reagerat och utrett hur det verkligen förhöll sig med elkostnaden.

NN-YY tillade i huvudsak följande:

Oaktsamhet

Mäklaren förnekar att han skulle ha uppgett att golvvärmen var vattenburen. Det stämmer inte. De vill tydliggöra följande:

- De är tre personer som hörde samma uppgift: de själva och ett oberoende vittne, som även var den näst högsta budgivaren.
- Vittnet har lämnat en skriftlig attest och är beredd att höras muntligen.
- Vittnet har ingen relation till dem och inget att vinna på att lämna felaktiga uppgifter.
- Vittnet var närvarande på bägge visningarna, liksom de, och var en seriös spekulant som deltog i budgivningen.

Det är alltså inte en ord-mot-ord-situation.

Notera även att Mäklaren till en början hävdade att han inte mindes att han lämnat någon sådan uppgift ("minns ingen dialog eller något kring vatten/el"), till att sedan "å det mest bestämda" påstå att han inte uppgett att golvvärmen var vattenburen. Denna förändring i minnesbilden är anmärkningsvärd och påverkar trovärdigheten i hans uppgifter.

Golvvärmen var dessutom en central del av visningen. Det var varmt och skönt på golvet, något som uppmärksammades av spekulanter på visningarna och det var

något som Mäklaren pratade mycket om och den lyftes fram i objektsbeskrivningen. Det är därför inte trovärdigt att påstå att ingen skulle ha frågat om golvvärmen eller att spekulanter "kan ha bibringats en uppfattning" på egen hand. Eftersom ouppvärmda stengolv ofta upplevs kalla är det relevant att ställa frågor om golvvärmen till mäklaren. Det är helt enkelt inte rimligt att tre personer, i två separata sällskap, oberoende av varandra skulle ha missförstått samma specifika uppgift.

För dem är golvvärmen inte en detalj – den var en viktig faktor i deras beslut att köpa bostaden. Det kan även ses i YY:s sms-konversation, där den vattenburna golvvärmen tydligt nämns som en relevant faktor. En vattenburen golvvärme innebär:

- lägre driftskostnader
- jämnare värme
- bättre komfort
- en ekonomiskt hållbar boendesituation

När Mäklaren uppgav att golvvärmen var vattenburen bekräftade han att elförbrukningen skulle vara låg och att bostaden var ekonomiskt rimlig att bo i. Detta var en direkt och avgörande del av deras kvar-att-leva-på-kalkyl. Den felaktigt redovisade elkostnaden gav dem ingen som helst indikation på att golvvärmen i lägenheten skulle vara elburen. Tvärtom bekräftade den snarare vattenburen golvvärme.

De reagerar på att Mäklaren försöker lägga ansvar på dem genom att hävda att de borde ha förstått att driftskostnaden var orimlig. Detta saknar grund.

En mäklare ska vara en professionell aktör. En köpare ska kunna lita på de uppgifter som lämnas, både muntligt och skriftligt.

Mäklaren förnekade först att han har lämnat någon felaktig information gällande driftskostnaderna, men har efter anmälan till FRN erkänt att uppgifterna faktiskt var orimliga. Det är han som borde ha reagerat – inte de.

Medvållande

Det är en logisk motsägelse att hävda att uppgifterna var så uppenbart felaktiga att de borde ha förstått det, samtidigt som Mäklaren själv inte gjorde det.

En mäklare har en självständig skyldighet att kontrollera de uppgifter han tar del av och vidarebefordrar som framstår som avvikande eller orimliga. Det har inte skett här. Mäklaren verkar inte ha bemödat sig att samla in uppgifter om driftskostnader från säljarna utan i stället uppgett en fiktivt låg driftkostnad som framhävde lägenheten som mer ekonomiskt attraktiv.

Skada

Mäklarens skadeståndsberäkning innehåller flera brister som leder till en artificiellt låg skada:

Felaktig utgångspunkt (säljarens historiska förbrukning)

Mäklaren baserar sin beräkning på säljarens historiska förbrukning. Säljarna var ett äldre par som reste mycket, ofta vistades på sitt landställe och hade en helt annan livssituation än de har. Deras faktiska förbrukning är högre, vilket är normalt för en aktiv familj som bor permanent i bostaden. Skadan ska beräknas utifrån deras faktiska förbrukning, inte säljarens.

Mäklaren bortser från att elburen golvvärme är den stora kostnadsdrivaren

Det är inte bara totalförbrukningen som är relevant, utan hur mycket av förbrukningen som går till värme. Elburen golvvärme är en av de dyraste uppvärmningsformerna. Detta bortser Mäklaren ifrån.

Mäklaren tillade i huvudsak följande:

Oaktsamhet

Han bestrider att golvvärmen var en central del av visningen och att golvvärmen särskilt lyftes fram i objektsbeskrivningen. Vidare förnekar han att han skulle ha uppgett att golvvärmen var vattenburen. Hans påstådda information i nu berört hänseende kan i alla händelser inte uppfattas som ett bekräftande av att elförbrukningen skulle vara låg.

Skada

Såvitt framgår av anmälan är grunderna för kravet dels påstådd oaktsamhet avseende felaktiga uppgifter om elförbrukning i objektsbeskrivningen, dels oaktsamhet

avseende påstådd felaktig uppgift om att bostadsrätten hade vattenburen golvvärme.

Även om NN-YY:s beräkning av sin påstådda skada såsom den angetts i anmälan är svår att förstå, bestrider han att ersättning ska utgå till dem *även* för den påstått felaktiga uppgiften om att golvvärmen var vattenburen. Den påstådda skadan är ju beräknad genom differensen mellan faktisk elkostnad och den i objektsbeskrivningen angivna. Något ekonomiskt krav kopplat till den påstått felaktiga uppgiften om golvvärmen har inte framförts.

UTREDNINGEN

I objektsbeskrivningen angavs bland annat följande:

DRIFTSKOSTNADER (KR/MÅN)

Uppvärmning	EI	166	Vatten/avlopp
Renhållning	Samfällighet/GA		Vägavgift/snö
Sotning	Försäkring	125	Underhåll
Övrigt			
			Summa
			månadskostnad
			291

NN-YY har gett in en vittnesattest med följande innehåll:

INTYG

Jag intygar härmed följande enligt eget minne och bästa förstånd:

Jag deltog som spekulant och budgivare vid visning av bostadsrätten:

Adress: [REDACTED]

Datum för visning: 6 & 7 april 2025

Under visningen, vad jag kan minnas, uppgav fastighetsmäklaren att bostaden hade vattenburen golvvärme. Min bild av detta bekräftades när jag såg, vad jag förstod det som, golvvärmeslingor i ett vitt plåtskåp i sovrummet/garderoben till sovrummet.

Detta intyg lämnas på begäran av slutlig köpare för att användas vid kommunikation med inblandade försäkringsbolag/FRN.

Intyget avser endast vad jag personligen har sett och hört och utgör inte någon juridisk bedömning eller teknisk värdering. Intyget får inte användas i annat sammanhang än vid kommunikation med berörda försäkringsbolag eller FRN.

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.

Uppgift om golvvärme

Enligt NN-YY lämnade Mäklaren en felaktig uppgift om golvvärmen, att den var vattenburen. De har emellertid inte framställt något ersättningskrav i denna del. Deras krav om 134 240 kr avser i sin helhet en felaktig uppgift om elförbrukningen. Det innebär att nämnden inte kommer att pröva frågan om golvvärmen.

Uppgift om elförbrukningen

Det är utrett att elförbrukningen angavs till 166 kr per månad i objektsbeskrivningen, eller 1 992 kr per år. Parterna är överens om att den uppgiften var felaktig och att Mäklaren agerade oaktsamt när han lämnade den felaktiga uppgiften. De är däremot oense om vilken kostnad som borde ha angetts i objektsbeskrivningen.

Det som ska anges i objektsbeskrivningen är *bostadens* driftskostnader, se 3 kap. 15 § fastighetsmäklarlagen. Normalt kan mäklaren utgå från säljarens faktiska förbrukning, men ibland kan den regeln behöva frångås. Så kan vara fallet om mäklaren känner till att säljarens driftskostnader har varit särskilt höga eller särskilt låga, jämfört med en mer normal kostnad.

I detta fall har det inte framkommit några skäl till att frångå huvudregeln. Det innebär att skadan ska beräknas efter säljarnas faktiska elkostnader, som parterna förefaller överens om uppgick till 14 531 kr per år.

Skadan kan uppskattas till den ökade årskostnaden multiplicerad med faktorn fem, vilket ger ett belopp i paritet med det som Mäklaren har vitsordat, det vill säga 62 697 kr.

Jämkning

Något skäl att jämka skadeståndet på grund av medvållande har inte framkommit.

På nämndens vägnar:

Folke Grauers

INFORMATION

I beslutet har deltagit: professor Folke Grauers, ordf, Eric Bodin, Villaägarnas Riksförbund, Annika Willow Sundh, Konsumentvägledarnas förening, Ann-Christine Enqvist, fastighetsmäklarrepresentant, och Lars-Erik Nykvist, fastighetsmäklarrepresentant. 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.