

Anmälare

NN och YY

Motpart

Mäklaren

Ombud:

Biträdande förbundsjuristen OB

Vad saken gäller

Skadestånd

BESLUT

Nämnden rekommenderar Mäklaren att betala 40 000 kr till NN och YY.

YRKANDEN M.M.

NN och YY har begärt att Mäklaren ska betala 558 497 kr.

Mäklaren har motsatt sig kravet och inte godtagit det begärda beloppet som rimligt i och för sig. För egen del har han begärt att ett eventuellt skadestånd ska jämkas till noll.

BAKGRUND

Den 3 maj 2024 köpte NN och YY ("NN-YY") bostadsrätten till en lägenhet på X-orten för 7 725 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

I objektsbeskrivningen angavs bland annat följande:

BADRUM:

Rymligt helkaklat badrum. Vitt kakel på väggar samt stilrent grått klinkergolv med golvvärme. Wc, dusch och tvättställ med förvaringsmöjligheter i kommod.

BADRUM 2:

Rymligt helkaklat badrum. Stilrent kakel och klinkergolv med golvvärme. Wc, badkar och tvättställ med förvaringsmöjligheter i kommod. Fullt utrustat med tvättmaskin och torktumlare sida vid sida under praktisk arbetsyta.

Det visade sig senare att uppgiften om golvvärme var felaktig. NN-YY 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 ersättningsskyldig och med vilket belopp.

VAD PARTERNA HAR ANFÖRT**NN-YY***Omständigheter*

De tillträdde lägenheten och valde att efter viss renovering att flytta in den 1 oktober 2024. Vid kontakt med säljarna någon tid därefter om bredbandsanslutning m.m., fick de veta att ingen golvvärme var installerad i något av badrummen.

När de därefter tog kontakt med Mäklaren, uppgav denne att informationen om golvvärme i badrummen hade tillkommit av misstag. Enligt Mäklarens bedömning skulle kostnaden för att i efterhand utrusta badrummen med golvvärme uppgå till cirka 400 000 kr.

Mäklaren informerades om att angiven badrumsstandard var av stor betydelse för dem och att köpet inte hade genomförts om den utlovade standarden inte gällde.

Grunder

Mäklaren har genom att felaktigt utlova en väsentligt högre standard än den verkliga åsamkat dem skada. Skadan uppgår till kostnaden för att avhjälpa felet.

De ger in offert från XX Våtrumsrenoveringar AB för ombyggnad av de två badrummen. Efter tilltänkt ombyggnad innebär offerterna att badrummen ska erhålla lika standard som nuvarande, dock med golvvärme.

Mäklaren*Reklamation*

NN-YY har reklamerat för sent.

Reklamationen framställdes den 13 februari 2025.

I första hand gör han gällande att NN-YY bort upptäckt avsaknaden av golvvärme i badrummen redan vid tillträdet den 2 september 2024. Vid bedömning av reklationsfristen ska beaktas att den påstådda bristen enkelt kan upptäckas av en köpare. Påståendet att NN-YY skulle fått kännedom om avsaknaden av golvvärme i oktober 2024 strider mot dokumentation i form av mejl, som visar att upptäckten skedde i september 2024.

I andra hand började reklationsfristen löpa den 30 september 2024, i samband med att det ovan nämnda mejlet översändes till honom. Det råder inte några tvivel om att NN-YY då insåg att golvvärme saknades. Det bestrids att mejlet utgör en reklamation i skadeståndsrättslig mening. Han uppfattade inte att något missnöje som helst riktades mot honom vid denna tidpunkt, och än mindre några ekonomiska anspråk i form av skadestånd.

Utan förklarlig anledning har NN-YY dröjt åtminstone fyra och en halv månad med att framställa reklamation. Den omständigheten att NN-YY, enligt deras utsago, inte kunnat klarlägga vem som bar ansvaret för den felaktiga informationen saknar rättslig relevans. Till detta ska läggas att en av makarna har uppgett sig inneha en juristexamen. Vid sådant förhållande bör bedömningen av reklamationstiden ske ännu snävare.

Oaktsamhet

Objektsbeskrivningen innehåller uppgift om att golvvärme var installerat i de två badrummen. Uppgiften var felaktig. Av oförklarlig anledning råkade den felaktiga

uppgiften komma in i objektsbeskrivningen i samband med att dokumentet upprättades i mäklarsystemet.

Objektsbeskrivningen sändes ut till säljarna för påsyn och de godkände att innehållet till alla delar var korrekt. Han hade ingen anledning att ifrågasätta riktigheten i uppgifterna, som hade granskats och godkänts av säljarna.

En mäklare kan i regel lita på säljarnas godkännande av en objektsbeskrivning, men bara om det gäller sådana uppgifter som säljarna kan förväntas ha kännedom om. Huruvida golvvärme var installerat i badrummen bör rimligen vara en sådan uppgift som säljarna förväntas känna till. Någon oaktsamhet är inte styrkt.

Skada och orsakssamband

Det är inte styrkt att ekonomisk skada uppkommit och inte heller att orsakssamband föreligger mellan hans agerande och påstådd skada.

Begärd ersättning är beräknad utifrån vad det skulle kosta att tillföra golvvärme till badrummen genom en totalrenovering. Han bestrider sättet för beräkning av påstådd skada. Skadan ska beräknas efter hur marknadens betalningsvilja påverkades av uppgiften.

NN-YY har inte visat att bostadsrätten skulle haft ett lägre marknadsvärde om badrummen hade varit försedda med golvvärme. Uppgiften om golvvärme saknar egentlig värdepåverkan.

Den s.k. direktmetoden för eventuell skadeståndsberäkning bestrids mot bakgrund av att ersättningen motsvarande nyrenoverade badrum skulle innebära en värdeökning av bostadsrättens marknadsvärde, och en ekonomisk vinst för NN-YY.

Enligt NN-YY skulle han ha uttalat att kostnaden för att utrusta badrummen med golvvärme uppgår till 400 000 kr – det påståendet stämmer inte.

Medvållande

NN-YY har varit medvållande till angiven skada i sådan utsträckning att ett eventuellt skadestånd ska jämkas till noll.

Inför överlåtelsen uppmanades NN-YY undersöka bostadsrätten. Avsaknaden av golvvärme kan en köpare med enkelhet konstatera vid okulär undersökning av badrummen. Att golven inte var varma och att termostat saknades för reglering av värme innebar att NN-YY inte hade fog att förvänta sig golvvärme.

NN-YY tillade i huvudsak följande:*Reklamation*

Redan den 30 september 2024 informerades Mäklaren om den skadeståndsgrundande bristen. Vid denna tidpunkt var det oklart om den felaktiga informationen berodde på Mäklaren eller säljarna. Genom fortlöpande kommunikation framkom det att Mäklaren antagligen var ansvarig.

Med meddelandet den 30 september 2024 avsåg de att ge Mäklaren möjlighet att självmant vidta åtgärder för att tillrättlägga felet. Mäklaren valde dock att ignorera kravet, varför krav formellt framställdes via mejl den 12 februari 2025. Det är inom skälig tid.

Mäklaren har framfört att en köpare med enkelhet kunde konstatera bristen genom okulär besiktning. Golvvärme tillförs antingen genom el-slingor ingjutna i golvet eller genom cirkulerande varmvatten i rör från fastighetens uppvärmningssystem, likaledes ingjutna i golvet. I september var uppvärmningen av lägenheterna i fastigheten helt eller delvis inte igångsatt. Med hänsyn till uppgiften i prospektet om golvvärme, fanns inga skäl till att undersöka saken i samband med visningen av lägenheten. Först i samband med det faktiska tillträdet den 1 oktober 2024, efter renoveringsarbeten i lägenheten, upptäcktes saken.

Oaktsamhet

Mäklaren uppger att den felaktiga informationen "av oförklarlig anledning" råkat komma in i objektsbeskrivningen då den upprättades. De hävdar att detta är ett tydligt fall av oaktsamhet.

Skada och orsakssamband

Köpeskillingen om 7 725 000 kr framförhandlades mellan dem och säljarna med utgångspunkt från besiktning, försäljningsprospekt och övriga uppgifter om bostadsrättsföreningen. Om de hade haft rättvisande information, och trots detta valt att genomföra köpet, skulle köpeskillingen ha varit lägre. Differensen hade uppgått till kostnaden för installation av golvvärme enligt de ingivna offerterna. Det begärda skadeståndet omfattar inte någon ersättning för att lägenheten vid en ombyggnad av badrummen under byggperioden beräknas bli i stort sett obeboelig. Ingen standardhöjning ingår dessutom i offerterna utan endast installation av golvvärme.

Medvållande

Som angetts fanns det ingen rimlig möjlighet att konstatera de aktuella felen vid en lägenhetsbesiktning. Som lekmän har de haft all anledning att förlita sig på en professionell mäklares uppgifter.

Nämnden ställde följande frågor till NN-YY:

”Ni har uppgett att ni fick kännedom om att golvvärme saknades en tid efter det faktiska tillträdet den 1 oktober 2024. Men det kan inte gärna stämma eftersom ni mejlade mäklaren den 30 september 2024 och påtalade felet. Kommentera detta.

Ni har vidare uppgett att ni tog kontakt med mäklaren någon gång efter den 1 oktober 2024 och då fick beskedet att informationen om golvvärme hade tillkommit av misstag. När skedde denna kontakt och vilken information om misstaget lämnade mäklaren?”

NN-YY svarade följande:

Den faktiska övergången av ägandet skedde den 2 september 2024. Under september månad skedde en rätt övergripande renovering av lägenheten. Dels installerades en dubbeldörr mellan vardagsrum och ett av sovrummen, rivning av vissa garderobsskåp och en total målningsrenovering av tak och väggar. Under denna tid var deras anlitade hantverkare på plats. Först den 1 oktober 2024 flyttade de själva in.

Under någon av de sista dagarna i september fick de kännedom om bristen genom kontakt med säljaren, varför de meddelade Mäklaren den 30 september 2024 i ett mejl som även gick till säljaren. Samma dag svarade Mäklaren att de hade möjlighet att vända sig till Mäklarsamfundets rådgivningsfunktion med problemet.

Mäklaren tillade bland annat följande:

Såvitt kan konstateras fick NN-YY kännedom om förhållandena som ligger till grund för skadeståndskravet någon gång under september 2024. De har vidgått att de ”formellt” framställde reklamationen genom e-post den 13 februari 2025.

UTREDNINGEN

I ett mejl till Mäklaren den 30 september 2024 skrev YY följande:

Hej [REDACTED],

Enligt prospektet skall de två badrummen vara utrustade med "klinkergolv med golvvärme". När jag talade med [REDACTED] i dag fick jag besked om att det inte finns golvvärme i någon av dessa utrymmen.
Hur löser vi detta?

NN-YY:s ärende registrerades hos nämnden den 20 mars 2025. NN-YY gav emellertid in en anmälan till nämnden redan i mitten av december 2024. Anmälan lades inte upp som ett ärende med motiveringen att det inte var visat att Mäklaren hade fått del av kravet och avvisat det, jfr 10 § i nämndens stadgar.

NÄMNDENS BEDÖMNING

Allmänt om reklamation

Enligt 3 kap. 26 § 1 st. fastighetsmäklarlagen ska en köpare eller säljare som vill kräva skadestånd underrätta mäklaren om detta inom skälig tid efter det att han eller hon insåg eller borde ha insett de omständigheter som ligger till grund för kravet. Med uttrycket "de omständigheter som ligger till grund för kravet" menas enligt förarbetena dels mäklarens åsidosättande av sina skyldigheter, dels att åsidosättandet har orsakat en ekonomisk skada, se prop. 2010/11:15 s. 63.

Reklamationsfristen börjar alltså inte nödvändigtvis löpa när en köpare upptäcker eller borde ha upptäckt ett *fel i bostaden*. Den börjar löpa när köparen upptäcker eller borde ha upptäckt ett *fel i mäklartjänsten* och att felet medfört (eller tydligt riskerar att medföra) en ekonomisk skada.

Det är mäklaren som har bevisbördan för när reklamationsfristen börjar löpa, jfr rättsfallet NJA 2021 s. 353 (p. 11). Eller mer exakt: mäklaren har bevisbördan för att sådana faktiska omständigheter föreligger som enligt en rättslig bedömning medför att reklamationsfristen börjar löpa.

När skedde reklamationen?

Det är inte visat att reklamation skedde före den tidpunkt som Mäklaren har godtagit, det vill säga den 13 februari 2025. Mejlet den 30 september 2024 – se ovan under rubriken "Utredningen" – utgjorde ingen reklamation.

När började reklamationsfristen löpa?

Det är som sagt mäklaren som har bevisbördan för när reklamationsfristen börjar att löpa. I första hand hävdar Mäklaren att reklamationsfristen skulle ha börjat löpa den 2 september 2024 då det faktiska tillträdet skedde och renoveringar av bostadsrätten inleddes, det vill säga att NN-YY redan då skulle ha förstått att det fanns ett fel i mäklartjänsten.

I andra hand anser Mäklaren att reklamationsfristen började att löpa den 30 september 2024 när mejlet som återges under rubriken "Utredning" skickades till honom. Mejlet innehåller dock ingen antydning om att NN-YY ansåg att Mäklaren var ansvarig för det inträffade. Så tolkade inte heller Mäklaren mejlet då han enligt egna uppgifter inte uppfattade att något som helst missnöje riktades mot honom vid tidpunkten – och än mindre några ekonomiska anspråk i form av skadestånd. Enligt nämndens mening framstår mejlet främst som en önskan om vägledning om hur den uppkomna situationen kunde lösas och visar att NN-YY vid denna tidpunkt inte hade någon klar uppfattning om vem som var ansvarig.

Någon annan grund eller tidpunkt för när reklamationsfristen skulle ha börjat har inte Mäklaren åberopat. Det är klarlagt – se ovan under rubriken "Utredningen" – att NN-YY gav in en anmälan till nämnden redan i mitten av december 2024. Det visar att reklamationsfristen hade börjat löpa vid den tidpunkten. Det går inte att dra några säkra slutsatser om att NN-YY skulle ha kommit till insikt om att de skulle rikta sina skadeståndskrav mot mäklaren före denna tidpunkt.

Mäklaren har alltså inte kunnat visa att reklamationsfristen började att löpa tidigare än cirka två månader före den 13 februari 2025 då reklamation ostridigt har skett. Därmed har reklamationen enligt nämndens mening skett i rätt tid.

Oaktsamhet

Parterna är överens om att uppgiften om golvvärme var felaktig.

Mäklaren har angett att objektsbeskrivningen med den felaktiga uppgiften godkändes av säljarna. Normalt undgår en mäklare ansvar om en felaktig uppgift godkänns av säljaren. Om mäklaren låter säljaren godkänna en felaktig uppgift, trots att mäklaren visste eller borde ha vetat att uppgiften var felaktig, är mäklaren dock inte ursäktad, jfr FRN 92/20.

Mäklaren har i sitt bemötande angett att uppgiften fördes in av misstag på grund av ett administrativt fel vid upprättandet av objektsbeskrivningen. Uppgiften hörde alltså inte från säljarna. Det framgår inte annat än att Mäklaren åtminstone borde ha vetat att uppgiften var felaktig. Säljarnas godkännande av uppgiften saknar i så fall betydelse i fråga om Mäklarens oaktsamhet.

Orsakssamband och skada

Det är vanligt att bostadsrättslägenheter marknadsförs med uppgiften om att badrum är försedda med golvvärme. Nämnden har tidigare uttalat att det används som ett försäljningsargument, varför det typiskt sett får antas ha en påverkan på marknadsvärdet, jfr FRN 35/20.

Det är emellertid inte åtgärdskostnaden som är den ekonomiska skadan utan det lägre marknadsvärdet på bostadsrätten. Skadan bör därför beräknas med ledning av 38 § köplagen som mellanskillnaden mellan värdet på objektet i utlovat skick och värdet på objektet i felaktigt skick. Det ligger i sakens natur att en sådan uppskattning görs med viss försiktighet.

Båda badrummen utlovades ha golvvärme. När hänsyn tas till objektets pris framstår det som att frågan om badrummen hade golvvärme inte ensamt kan ha påverkat marknadsvärdet med det belopp som görs gällande av NN-YY. Vid en helhetsbedömning framstår en värdepåverkan om 40 000 kr som skälig.

Skada; jämkning

I objektsbeskrivningen angavs en otvetydig uppgift att badrummen hade golvvärme. Det saknades därför skäl för NN-YY att undersöka om uppgiften stämde. Något medvållande kan därför inte göras gällande och det saknas därför grund för jämkning. Skadan uppgår därför till 40 000 kr. Det beloppet bör Mäklaren betala i skadestånd.

På nämndens vägnar:

Folke Grauers

INFORMATION

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

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.

Skiljaktig mening; se nästa sida.

Skiljaktig mening

Ordföranden Folke Grauers och ledamoten Ann-Christine Enqvist var skiljaktiga och anförde följande:

Vi är ense med majoriteten till och med första stycket under rubriken "Allmänt om reklamation".

Därefter borde beslutet ha följande lydelse:

När gjordes reklamationen?

Det är inte visat att NN-YY reklamerade före den tidpunkt som Mäklaren har godtagit, det vill säga den 13 februari 2025. Mejlet den 30 september 2024 – se ovan under rubriken "Utredningen" – utgjorde ingen reklamation, även om visst missnöje framfördes.

Nämnden vill tillägga följande. NN-YY gav in en anmälan till nämnden i mitten av december 2024, se ovan under rubriken "Utredningen". Ett ärende ska enligt § 10 i nämndens stadgar avvisas om ärendet inte är tvistigt, vilket det inte är förrän mäklaren bestritt ett reklamerat krav. Eftersom ärendet – helt i enlighet med nämndens stadgar – avvisades och därför inte kommunicerades med mäklaren, har anmälan inte kunnat fungera som reklamation.

När började reklamationsfristen löpa?

NN-YY har uppgett att de i slutet av september 2024 fick besked från säljarsidan att golvvärme saknades.

Enligt nämndens mening har NN-YY, redan då de fick beskedet av en av säljarna att det saknades golvvärme, bort förstå att uppgiften om golvvärme i objektsbeskrivningen formulerats av mäklaren på egen hand och inte härrörde från säljarna. De borde då också ha förstått att mäklaren kunde ha ett eget ansvar för uppgiften. Visst stöd för att de förstått detta framgår av formuleringen "Hur löser vi detta?" i mejlet till mäklaren; frågan är snarast riktad mot mäklaren och inte en fråga om hur de skulle agera mot säljaren.

Reklamationen är sen

NN-YY reklamerade först ca 4,5 månader efter det att reklamationsfristen började löpa vilket är för sent. Deras krav kan därför inte bifallas.

Överröstade av majoriteten i denna fråga instämmer vi i övrigt i majoritetens bedömning.