

Anmälare

NN och YY

Motpart

Mäklaren

Ombud:

Försäkringsjuristen OE

Vad saken gäller

Skadestånd och nedsättning av provision

BESLUT

Nämnden rekommenderar Mäklaren att betala 20 000 kr till NN och YY.

YRKANDEN M.M.

NN och YY har begärt att Mäklaren ska betala 130 000 kr.

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

BAKGRUND

Den 28 mars 2025 sålde NN och YY ("NN-YY") en fastighet i Byn för 4 995 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

De blivande köparna hade lagt ett bud om 5 050 000 kr. Sedan en konkurrerande budgivare återkallat sitt bud, sänkte köparna sitt bud till 4 995 000 kr. NN-YY fick vetskap om sänkningen först vid sammanträdet för kontraktsskrivning.

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***Sammanfattning*

I samband med budgivning och kommunikationen med köparna förmedlade Mäklaren ett lägre pris till köparna än vad som kommunicerats eller accepteras av dem som säljare. Denna brist innebar att de gick till kontraktskrivningsmötet med annan information än köparna om vilket pris som var överenskommet. De berövades därmed möjligheten att ta ställning till affärens mest centrala villkor innan kontraktskrivningen.

De fick kännedom om det pris som Mäklaren kommunicerat till köparna med kontraktet framlagt och köparna närvarande, vilket försatte dem i en pressad situation utan reell möjlighet till betänketid eller strategiska överväganden.

Mäklaren har medgett att han inte informerade dem om det pris som han kommunicerat till köparna och erkänt att detta var en brist i hans hantering. Hans agerande har gjort att de har lidit ekonomisk skada, dels genom ett lägre försäljningspris på bostaden men framför allt genom att agerandet är ett brott mot de mäklaravtal som tecknats.

Bakgrund

De anlitate Mäklaren första gången i september 2024 för ett värdeutlåtande av fastigheten Trädet 1 Mellanstaden. Han gjorde då bedömningen att fastigheten hade ett värde på 5 250 000 kr. När de beslutade sig för att sälja fastigheten, anlitate de Mäklaren som mäklare.

De kom överens om ett grundarvode på 75 000 kr med provision om slutpriset översteg 5 200 000 kr. Fastigheten annonserades ut för 4 995 000 kr.

Två visningar bokades in och genomfördes. Därefter började en budgivning.

När budgivningen avslutades hade tre budgivare lagt bud. Den familj som blev köpare la ett bud på 5 050 000 kr, men det fanns ett högre bud från en annan spekulant. De som blev köpare var så angelägna om att köpa fastigheten att de lämnade ett brev med en vädjan om att de skulle välja att sälja till dem i stället, trots det lägre budet.

Mäklaren tog efter det kontakt med dem och informerade dem om att den budgivaren som lagt det högsta budet hade dragit sig ur och att han skulle ta kontakt med budgivarna som lagt 5 050 000 kr. I samband med att han informerade dem om detta sa han att det *möjligen* kunde påverka budet, men han försäkrade samtidigt att han skulle återkomma till dem med besked om något ändrades. Därefter fick de ingen ytterligare information från Mäklaren och de utgick därför från att det bud som var kommunicerat och accepterat av dem, 5 050 000 kr, stod fast.

När de kom till kontraktsskrivningen den 28 mars 2025 fick de vid sittande bord veta att priset var något annat än det de hade accepterat. Den informationen fick de genom att de såg det i avtalet, med köparna på andra sidan bordet. Detta var en total överraskning. Det stod även klart att köparna inte var överraskade av det pris som angavs i avtalet och de förstod att Mäklaren hade kommunicerat två olika slutpris till parterna.

De upplevde att de ställdes inför ett omedelbart val när kontraktet låg framför dem och köparna befann sig i rummet. På grund av den uteblivna informationen hade de inte fått möjlighet att överväga situationen, diskutera strategiska alternativ eller fatta ett genomtänkt beslut. De kände sig bakbundna och pressade att skriva under, då risken att affären annars skulle kunna falla.

Dagen efter kontraktsskrivningen tog de kontakt med Mäklaren via mejl och uttryckte hur de upplevde situationen och att de ville ha ekonomisk kompensation. Mäklaren sade sig förstå och de bokade ett möte som genomfördes den 1 april 2025. Vid mötet erkände Mäklaren sitt misstag att inte kommunicera priset för fastigheten till dem utan endast till köparna. Han bad om ursäkt och sade sig förstå konsekvensen.

Deras yrkande

Deras yrkande grundar sig i att Mäklaren kom överens om ett pris med köparna utan att kommunicera det till dem som säljare. Det innebar att möjligheten att förhandla om priset med köparna framtogs dem. De berövades möjligheten att fatta ett välgrundat beslut.

Mäklarens agerande orsakade en ekonomisk skada motsvarande mellanskillnaden mellan det av dem accepterade budet och slutpriset, 55 000 kr. Därtill anser de att hela mäklaruppdraget brustit i sådan grad att mäklararvode om 75 000 kr bör återbetalas i sin helhet.

Mäklaren*Grunder för bestridandet*

Han bestrider att han skulle ha agerat oaktsamt eller annars åsidosatt sina skyldigheter på ett sätt som medför skadeståndsansvar.

Han har inte orsakat någon ersättningsgill ekonomisk skada. Någon annan och högre köpeskilling skulle inte ha uppnåtts om kommunikationen hade varit anorlunda.

NN-YY valde att ingå köpekontraktet med kännedom om den köpeskilling som angavs där. Ett eventuellt skadestånd bör därför jämkas till noll.

Det finns inte heller någon grund för nedsättning av mäklararvode.

Under alla förhållanden kan NN-YY inte ha rätt till både skadestånd motsvarande hela differensen om 55 000 kr och dessutom full återbetalning av mäklararvode. Ett sådant utfall vore en uppenbar överkompensation.

Bakgrund och utveckling av talan

Två spekulanter kom att buda mot varandra. Det högsta budet uppgick till 5 100 000 kr, lagt av Budgivare 2, medan den spekulant som sedermera kom att köpa fastigheten (Budgivare 1) dessförinnan hade lagt 5 050 000 kr. Budgivare 2 valde dock att hoppa av och dra tillbaka sina bud, varvid budgivningssituationen förändrades i grunden.

Efter att budgivningen fallit hade han ett telefonsamtal med NN, där han uppgav att budnivån med största sannolikhet skulle återgå till utgångspriset eftersom en köpare normalt inte vill buda mot sig själv och att NN-YY skulle vara beredda på

det. Han fick svaret att NN-YY förstod att det var sannolikt och han uppfattade att de accepterade det scenariot.

I sitt mejl till honom den 30 mars 2025 skrev NN-YY att han hade ringt och informerat dem om att Budgivare 2 hade hoppat av, att dialogen då skulle fortsätta med den kvarvarande budgivaren och att detta kanske kunde innebära att köparna ville gå ned till sitt första bud, dvs. utgångspriset, och att detta var något som de skulle vara beredda på. Även enligt NN-YY:s egna uppgifter framgår således att han inte lät dem tro att 5 050 000 kr säkert stod fast oavsett hur budgivningen hade utvecklats.

Trots att NN-YY alltså tidigare vidgick att han hade aviserat att de skulle vara beredda på nedgången, verkar NN-YY nu ta avstånd från att de skulle ha fått den informationen.

Han erkänner att han kunde ha följt upp tydligare med ett uttryckligt besked till NN-YY om att den prisförändring som han hade aviserat också blev det slutliga utfallet. Det var dock uppenbart för alla vad budnivån var senast vid kontraktsskrivningen den 28 mars 2025. Han hade ingen möjlighet att tro annat än att NN-YY accepterade den nivån när de inte sa något annat och ingick avtalet.

Efter NN-YY:s mejl den 30 mars 2025 erbjöd han sig omgående att träffa dem, och ett hembesök ägde rum den 1 april 2025. Att han vid detta möte beklagade att kommunikationen inte blev tydligare och bad om ursäkt för hur situationen hade upplevts av NN-YY innebär inte att han har medgett skadeståndsgrundande oaktsamhet. Ljudupptagningen från mötet förändrar inte bedömningen i fråga om skada, orsakssamband eller jämkning.

Ingen skada

Det påstådda utgångsläget, nämligen att fastigheten skulle ha sålts för 5 050 000 kr om han hade kommunicerat på ett annat sätt, är inte sannolikt. Slutpriset om 4 995 000 kr var det pris som marknaden var villig att betala efter det att fastigheten hade marknadsförts under god tid, visningar hade hållits och öppen budgivning förekommit.

Det som NN-YY har anfört om att köparna var mycket angelägna, att de skrev ett brev och att de uppträdde känslomässigt engagerat vid besiktningen förändrar inte den bedömningen. De omständigheterna må indikera att köparna var intresserade av fastigheten men inte att de, efter att den ende konkurrerande budgivaren hade hoppat av, var villiga att höja budnivån ytterligare.

NN-YY:s argumentation är också motstridig. Å ena sidan gör de gällande att situationen vid kontraktsskrivningen var så pressad och prekär att de inte vågade lyfta frågan om priset, inte ens till honom i enrum, av rädsla för att hela affären då skulle falla. Å andra sidan gör de gällande att köparna var så engagerade och angelägna om att få köpa fastigheten att han borde ha kunnat få upp priset.

Jämkning

NN-YY undertecknade köpekontraktet med en köpeskilling om 4 995 000 kr, trots att de då hade sett det pris som angavs i avtalet. Vid kontraktsskrivningen gick han noga igenom avtalet och ställde uttryckligen frågan till parterna om någon hade några funderingar innan avtalet skulle ingås. Det var det dock ingen som hade. NN-YY valde alltså att fullfölja affären med kännedom om den köpeskilling som faktiskt stod i kontraktet. Under sådana förhållanden kan han inte hållas ansvarig för hela mellanskillnaden.

Om FRN trots allt skulle anse att en skadestandsgrundande oaktsamhet förekommit, ska ett eventuellt skadestånd jämkas till noll på grund av NN-YY:s eget handlande. De hade möjlighet att avstå från att skriva under, de kunde ha begärt rådrum eller åtminstone ha lyft frågan med honom innan avtalet undertecknades. De valde att inte göra något av detta utan fullföljde försäljningen på den nivå som framgick av avtalet.

Nedsättning av arvode

Uppdraget ledde till annonsering, visningar, budgivning och i slutändan till ett bindande överlåtelseavtal. Det är alltså inte fråga om ett uppdrag som i sin helhet varit utan värde eller där mäklartjänsten i grunden har brustit.

Även om nämnden skulle anse att kommunikationen i slutskedet kunde varit tydligare, är det inte en omständighet som motiverar en betydande nedsättning. Han hade redan förklarat för NN-YY att det var överhängande risk för att den strandade budgivningen skulle leda till att Budgivare 1 valde att stå kvar vid det första budet som överensstämde med utgångspriset. Ett annat utfall var inte att förvänta i den uppkomna situationen. Ett eventuellt åsidosättande får anses vara av ringa betydelse i relation till det samlade uppdraget.

Dubbelt yrkande

NN-YY har krävt dels hela den påstådda mellanskillnaden mellan ett tidigare bud och det avtalade priset, dels hela mäklararvode tillbaka. Det senare yrkandet förutsätter att mäklartjänsten var utan värde, medan det förra yrkandet bygger på att

tjänsten faktiskt ledde fram till en genomförd försäljning men till ett enligt NN-YY för lågt pris. Redan av detta skäl kan NN-YY inte få framgång fullt ut med båda yrkandena samtidigt. Fullt bifall till båda yrkandena skulle innebära en överkompensation.

NN-YY tillade i huvudsak följande:

Mäklarens beskrivning av samtalet stämmer inte. Mäklaren uttryckte inte att budnivån "med största sannolikhet" skulle återgå till utgångspriset, och det har inte heller presenterat något stöd för detta påstående.

Deras redogörelse för samtalet, sådan den återgavs i mejlet till Mäklaren den 30 mars 2026, stödjer i stället deras version. Mäklaren invände inte mot den beskrivningen, vilket talar för att den var korrekt återgiven.

Inte heller ljudinspelningen ger stöd för Mäklarens nuvarande beskrivning. Sammantaget framstår uppgiften därför som en efterhandskonstruktion. Det enda de har bekräftat är att de förstod att Mäklaren skulle återkomma om något förändrades.

Mäklaren bekräftar i ljudinspelningen att han inte gav dem någon återkoppling. De hade inte förstått att priset hade ändrats.

De har aldrig påstått att de inte fick någon information om att budet kunde komma att påverkas. Det de har sagt är att Mäklaren uppgav att det kunde komma att hända och att han skulle återkomma till dem. Det gjorde han aldrig, vilket han också erkände och bekräftade vid mötet hemma hos dem.

Köparnas intresse för fastigheten framgick tydligt av det brev som de lämnade till dem, där de med starka känslomässiga uttryck beskrev hur gärna de ville köpa huset och vädjade om att de skulle sälja till dem. Därutöver deltog NN vid besiktningen tillsammans med köparna under cirka tre timmar och kunde där själv ta del av hur angelägna köparna var om att genomföra köpet. Mäklaren närvarade inte vid detta tillfälle och har därför inte samma grund för sin bedömning av köparnas intresse och angelägenhet.

Det finns ingen motsättning mellan att köparna var mycket angelägna om att få köpa fastigheten och att situationen vid kontraktsskrivningen samtidigt upplevdes som så pressad att de inte vågade lyfta prisfrågan. Tvärtom är det just i en sådan situation som det var avgörande att Mäklaren fullgjorde sitt ansvar att tydligt kommunicera prisförändringen innan avtalet undertecknades.

De håller inte med om att Mäklarens brister är av ringa betydelse, eftersom det enligt fastighetsmäklarlagen finns ett särskilt ansvar för mäklaren gentemot säljaren i just frågan om pris.

UTREDNINGEN

Nämnden har bland annat tagit del av ett mejl från NN till Mäklaren den 30 mars 2025 med följande innehåll:

Du ringde mig och informerade att budgivare 2 hade hoppat av och vi då skulle fortsätta dialogen med budgivare 1. Under samtalet informerade du mig om att det *kanske* kunde innebära att köparna nu ville gå ner till sitt första bud (utgångspriset) och något vi skulle vara beredda på. Eftersom du aldrig återkom med någon annan information menar vi att det senaste budet vi hade att ta ställning till fortfarande var 5 050 000 kr. Och det var utifrån detta som vi fortsatta dialogen om besiktningstid och tid för kontraktsskrivning.

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.

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.

Nedsättningens storlek beräknas enligt allmänna principer för prisavdrag vid utförande av tjänster. Som exempel kan nämnas det fall där inte hela tjänsten har blivit utförd. Nedsättning kan då ske med högst det belopp som det kostar uppdragsgivaren att få resterande del av tjänsten utförd av någon annan näringsidkare. I andra fall får nedsättningens storlek bedömas mer fritt.

Bedömningen i detta fall

Genom parternas uppgifter är det klarlagt att Mäklaren underlät att genast vidarebefordra köparnas nya bud om 4 995 000 kr till NN-YY. Budet vidarebefordrades först vid sammanträdet för kontraktsskrivning, genom att Mäklaren då presenterade ett köpekontrakt med 4 995 000 kr som köpeskilling.

Hur snabbt en mäklare ska vidarebefordra ett bud till säljaren beror på omständigheterna i det enskilda fallet, men det är utan tvekan för sent att vidarebefordra det först vid ett sammanträde för kontraktsskrivning.

Mäklaren har inte angett något särskilt skäl till varför han inte genast vidarebefordrade budet. Enligt nämndens bedömning får det anses att dröjsmålet var oaktsamt. Vad som sades vid telefonsamtalet mellan Mäklaren och NN saknar betydelse för den bedömningen. Med andra ord: oavsett om Mäklaren sa att köparna med största sannolikhet skulle sänka sitt bud, eller om han endast sa att det *kunde* bli så, var det ändå oaktsamt att dröja med beskedet.

I frågan om oaktsamheten orsakat en skada gör nämnden följande bedömning:

Om köparnas bud hade vidarebefordrats i god tid är det möjligt att NN-YY, hade kunnat förmå dem att höja sitt bud. Mot detta ska dock ställas att köparna var de enda kvarvarande spekulanterna – de hade inga konkurrenter. Enligt nämnden är det inte visat att priset hade blivit högre om Mäklaren hade agerat korrekt. NN-YY:s krav på skadestånd kan därför inte bifallas.

Mäklarens försummelse utgör däremot grund för nedsättning av provisionen. Förseelsen får ses som relativt allvarlig, eftersom den rubbade NN-YY:s möjligheter att

fatta ett välgrundat beslut i en fråga av ekonomisk betydelse. Nämnden anser att provisionen bör sättas ned med 20 000 kr.

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.