

Anmälare

NN och YY

Motpart

Mäklaren

Ombud i skadeståndsdelen:

Försäkringsjuristen PD

Vad saken gäller

Skadestånd och nedsättning av provision

BESLUT

Nämnden rekommenderar Mäklaren att betala 25 000 kr till NN och YY.

YRKANDEN M.M.

NN och YY har begärt att Mäklaren ska betala sammanlagt 192 150 kr, varav 90 000 kr i skadestånd och 102 150 kr i nedsättning av provision.

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

BAKGRUND

Den 23 juni 2025 sålde NN och YY ("syskonen NN") en fastighet i Förstaden för 6 810 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

Enligt syskonen NN underlät Mäklaren bland annat att vidarebefordra ett motbud från dem till den blivande köparen. De har därför begärt skadestånd och nedsättning av provisionen.

Nämnden kommer först att återge det som parterna har anfört, i de delar som har betydelse för ersättningskravet. Under rubriken "Nämndens bedömning" kommer nämnden att förklara varför den anser att Mäklaren är ersättningsskyldig och med vilket belopp.

VAD PARTERNA HAR ANFÖRT**Syskonen NN***Sammanfattning*

Mäklaren anlätades i maj 2025 för ett försäljningsuppdrag. Under uppdraget begick Mäklaren ett antal grova misstag och avtalsbrott. Detta resulterade i en signifikant ekonomisk förlust samt att de fick ödsla mycket tid. Mäklaren verkar inte ha förstått att han skulle följa deras direktiv. Hans enda intresse var att få dem att sälja huset så snabbt och billigt som möjligt. Misstagen var så många och systematiska att de sannolikt var avsiktliga. Några av misstagen var:

- Han vägrade framföra deras motbud till budgivarna, vilket resulterade i en förlust på 90 000 kr.
- Det gjordes ett större misstag i likvidavräkningsdokumentet, vilket höll på att kosta dem ytterligare över 100 000 kr.
- Han åkte på semester utan att meddela dem, vilket bland annat resulterade i att publiceringen av Fastighetssajten-annonsen blev försenad ett antal dagar.

Att Mäklaren tidigare fått ett antal anmälningar och även en varning från FMI tyder på att hans inkompetenta, bedrägliga och oprofessionella agerande har varit systematiskt under hans yrkesutövande under en lång tid.

De anser att en ersättning om 192 150 kr är motiverad. 90 000 kr motsvarar förlusten på grund av att Mäklaren vägrade framföra deras motbud på 6 900 000 kr till budgivarna. Resterande 102 150 kr motsvarar mäklararvodet. Mäklarens misstag, brott mot god mäklarsed och svensk lag gjorde i praktiken att hans bidrag till säljprocessen skapade ett stort negativt värde och ett slutpris långt under marknadsvärdet.

Motbudet

Bevis på att Mäklaren aldrig framförde deras motbud på 6 900 000 kr framgår bland annat av sms-konversationen nedan samt den skriftliga informationen från köparen.

Sms-konversation efter visningarna:

Söndag 22 juni 2025:

12:37 YY:

Har nu diskuterat aktuell status med [NN]. Vi har som sagt inte bråttom att sälja. I dagsläget kan vi acceptera ett pris på 6,9 mkr, vilket blir vårt motbud till spekulanterna. Vv hör av dig när du fått någon respons.

12:48 Mäklaren:

Väldigt märkligt att komma med ett motbud när budgivningen har gått upp 700.000kr

Jag förstår inte vart ni har fått att huset är värt 7 mkr :/

12:50 YY:

Ska inte säga vad jag tänker just nu...du verkar ta mig för en naiv idiot

13:05 Mäklaren:

Bara så ja förstår dig rätt vill du att jag hälsar högst budgivaren att ni tackar nej till budet på 6.715.000kr och att ni kommer med motbud på 6.9 mkr

13:09 YY:

Det är vårt svar i dagsläget. Ber dig att återkomma med deras respons asap. Om de vill fundera på saken är det givetvis ok.

Köparen intygade skriftligt att Mäklaren aldrig framförde deras motbud, utan enbart kontaktade dem med ett påstående om att det kommit ett dolt bud från den

andra budgivaren. Utöver detta visar informationen att Mäklaren att han, utan att ens diskuterat saken med dem, ringde upp budgivarna och påstod att de vunnit budgivningen efter att den stannat av på 6 715 000 kr.

Mejl från köparen till YY:

”Tråkigt att ni haft en dålig upplevelse med er valda mäklare. Som vi sa tidigare så hade vi inte speciellt mycket kontakt med mäklaren då våra bud lades digitalt. Den enda kontakten vi egentligen hade var när han ringde och gratulerade oss att vi vann budgivningen och sen dagen efter när han ringde och sa att ett dolt bud dykt upp och att vi inte längre hade högsta budet, vilket blev väldigt märkligt när vi redan hade fått beskedet att vi vunnit. Vi höjde sedan budet med ca 100 000 kr för att försöka stänga affären. Sen hur dialogen gick med den andra budgivaren har vi ingen aning om utan sedan ringde han återigen och sa att vi nu vunnit budgivningen igen.”

Detaljerad beskrivning av oegentligheter

De förklarade redan från början de inte hade bråttom med att sälja huset och att de inte skulle acceptera några bud under marknadsvärdet. De var dock upptagna och stressade på grund av andra orsaker och försökte därför hitta en seriös och professionell mäklare som kunde genomföra försäljningen på ett optimalt sätt, utan att de skulle behöva ödsla någon tid i onödan.

På ett tidigare planeringsmöte hade de kommit överens om att det var viktigt att publicera husannonsen på Fastighetssajten senast fredag den 6 juni 2025. När det i början på juni var som mest tidskritiskt med att producera säljannonser m.m. åkte Mäklaren på semester till Utlandet utan att ens meddela dem. Detta var sannolikt en av orsakerna till att han färdigställde annonsen på Fastighetssajten först lördagen den 7 juni 2025 kl. 19. Utöver detta hade de tidigare inte fått någon information om att de själva måste godkänna och aktivera annonsen för att den skulle synas på Fastighetssajten. Vidare var det något tekniskt problem med mejl-kommunikationen som gjorde att de inte fick aktiveringslänken från Fastighetssajten förrän på måndag morgon och först då kunde aktivera annonsen. Mäklaren hade inte heller samlat in ritningar och andra husdokument i tid.

Enligt Mäklaren hade han tillgång till ett stort kundregister med många intresserade spekulanter för denna typ av fastigheter, som han skulle hålla privata förhandsvisningar för. I praktiken blev det inga förhandsvisningar.

I det presentationsmaterial som Mäklaren tagit med sig till första marknadsföringsmötet var kontraktsblanketten utformad för en bostadsrätt i stället för en villa.

Mäklaren lämnade en av altandörrarna vidöppen efter första visningen. Om de inte åkt till huset för en kontroll på kvällen efter visningen hade dörren stått öppen minst ytterligare ett dygn.

Informationen om funktionerna på "Mina sidor" var bristfällig. Besiktningsbolaget önskade att en "ifylld frågelista (den sistnämnda erhålles från mäklare) finns tillhanda." När de frågade Mäklaren om frågelistan gav han beskedet att det är något som fylls i efter att huset blivit sålt. Senare vid mötet på kontoret för underskrift av kontraktet m.m. frågade Mäklaren om de fyllt i frågelistan, vilket var väldigt ologiskt med tanke på hans tidigare besked.

De var två ägare till huset med lika stor ägarandel. NN kände sig utanför säljprocessen. Hon tillfrågades inte på vilket sätt hon ville delta och bjöds inte in att delta under processen. Det var YY som initierade den inledande kontakten med Mäklaren, men att denne inte ens frågade NN hur hon ville vara involverad i processen och informationsflödet var väldigt märkligt.

Enligt Booli och liknande värderingssajter hade huset ett marknadsvärde på 6 500 000 – 7 000 000 kr i orenoverat originalskick. Om man beaktar att huset hade renoverats för cirka 700 000 kr under de senaste tio åren, hamnade den faktiska marknadsvärderingen på klart över 7 000 000 kr.

När det blev dags för visning och budgivning försökte Mäklaren via vinklad och falsk information få dem att sälja huset så snabbt och billigt som möjligt. Några av hans påståenden inkluderade *"Får ni ett bud kring 6,2–6,3 mkr måste ni slå till direkt". "Nästan alla köpare drar tillbaka sina bud inom 24h om inte säljaren accepterat det inom den tiden. Alla mäklare kan intyga att detta är sant."* Vem som helst inser direkt att detta är absurda lögner. Inga bekanta som sålt sina bostäder eller någon mäklare de talat med har hört talas om någon slags generell 24-timmarsgräns för buden.

De skickade ett mejl till Mäklaren med följande önskemål om ett mer seriöst agerande:

"Vore som sagt tacksam om du kunde fokusera din tid och energi på att hitta nya potentiella köpare samt att få ut ett så högt slutpris som möjligt. Hittills har mycket fokus legat på att få oss att sälja så snabbt och billigt som möjligt. Vi tar ett beslut tidigast om en vecka."

Mäklaren ringde upp en minut senare och meddelade med ett hotfullt tonfall att han tog direkt illa upp av deras begäran.

När budgivningen tillfälligt hade stannat upp på 6 715 000 kr bad de Mäklaren ge ett motbud på 6 900 000 kr till de kvarvarande budgivarna, som de i så fall skulle acceptera direkt. Mäklarens respons blev då att han fortsatte övertalningsförsöken med att få dem att acceptera det senaste budet: *"Varför lägga ett motbud när budgivningen gått upp 700 000 kr?"*

När de ändå framhärdade verkade det som om han kontaktade en av budgivarna, men i stället för att då lägga fram deras motbud, övertalade han spekulanten att lägga ett dolt bud på 6 800 000 kr med tidsbegränsning till kl. 16 samma dag. Detta sannolikt med avsikten att försöka öka deras stress ännu mer. När de avböjde det budet vägrade Mäklaren återigen att framföra deras motbud på 6 900 000 kr.

Senare samma dag bjöd en annan spekulant 6 810 000 kr, vilket de till slut motvilligt accepterade. Köparna av huset som la det sista budet, har bekräftat att Mäklaren aldrig framförde deras motbud på 6 900 000 kr. I samband med dessa dolda bud underlät Mäklaren även att informera dem om att de hade flera olika val angående buden: acceptera budet, att ignorera det, eller att be mäklaren att göra budet offentligt. Enbart dessa avsiktliga avtalsbrott kostade dem minst 90 000 kr.

Datumet för buden på 6 800 000 och 6 810 000 kr var söndagen den 22 juni 2025. Direkt efter att de meddelat att 6 810 000 kr eventuellt kunde vara godtagbart, bokade Mäklaren ett möte för kontraktsskrivning kl. 21:30 samma kväll. Detta gjordes utan att verifiera mötestiden med köparna. Det visade sig sedan att köparna var tvungna att verifiera bostadslånet för köpen med sin bank innan kontraktsskrivningen, eftersom det senast budet var lite högre än deras tidigare lånelöfte. Utöver detta brukar de flesta kontraktsskrivningsmöten bokas till en vardag och inte till en söndagskväll, just för att kunna kontakta banker och andra intressenter. Allt detta borde Mäklaren känt till och verifierat innan mötesbokningen. Allt detta handlade återigen att höja stressnivån så att de inte skulle ångra att de hade accepterat ett alltför lågt bud. När kontraktsmötet sedan genomfördes på måndagen hölls även då en väldigt hög stressnivå.

I samband med tillträdesmötet begicks fler grova misstag och fel. Innan mötet framförde de att de var missnöjda med det otrevliga och oprofessionella beteende Mäklaren uppvisat tidigare. Om han tänkte uppträda på samma sätt under mötet, ville de inte att han skulle delta. Om han däremot bad om ursäkt för sitt tidigare beteende och misstag, samt dubbelkontrollerade att alla dokument och annat blivit rätt inför och under mötet, hade det varit OK om han deltog. Mäklaren valde då att inte delta på mötet utan det blev bara deras ekonomiansvarige EB som deltog.

Allting tog väldigt lång tid på tillträdesmötet, totalt varade det cirka 1,5 timmar. Enligt EB berodde det bland annat på att de var tvungna att ordna allt manuellt via telefon i stället för att använda den normala internettjänsten. EB kunde "på grund av sekretesskäl" inte ge något direkt svar angående orsaken till detta.

Mäklaren och övriga ansvariga personer på kontoret hade missat att banken inte godkände den elektroniska fullmakten som den andra säljaren skrivit under innan kontaktsskrivningsmötet. De hade även missat att maken till den andra säljaren var tvungen att skriva på en fullmakt för att köpet skulle kunna fullföljas. Dessa fel fick justeras vid ett senare tillfälle

Det hade gjorts ett gravt fel i dokumentet "Likvidavräkning Säljare". Beloppet för posten "Handpenning utbetalad till säljare" hade angetts utan att mäklarprovisionen på 102 150 kr dragits av. Beloppet som drogs från det totala försäljningspriset blev då 681 000 kr i stället för 578 850 kr. Detta i sin tur hade resulterat i ytterligare en förlust på 102 150 kr för dem om inte banken hade noterat felet innan transaktionen för slutlikviden skickades. Det var svårt att förstå varför ett sådant fel kunde uppstå i ett standarddokument som upprättas vid varje fastighetsförsäljning. När kopior på dokumentet från tillträdesmötet några dagar senare mejlades till dem, skickades den första felaktiga versionen i stället för den upprättade.

Mäklaren (i skadeståndsdelen)

Syskonen NN har inte lidit någon skada

När det gäller frågan om likvärdiga objekt är det så, att olika fastigheter inte alltid är jämförbara. Varje objekt är i någon mening unikt, varför en jämförelse alltid bara kan vara ganska grov. Försäljningssituationerna skiljer sig åt, så även om det i undantagsfall rör sig om helt jämförbara objekt, är det inte alls säkert att försäljningsutfallet för den skull blir detsamma. Att jämföra med grannfastigheter eller fastigheter i området utan att ta hänsyn till skillnader i boyta, storlek, skick etc. är vanskligt och ger inga besked i aktuellt fall.

Oavsett om motbudet framfördes eller inte, vilket han menar att han har gjort, åligger det syskonen NN att styrka att slutpriset hade uppgått till 6,9 miljoner kr. Den bevisbördan har de inte uppfyllt. Spekulanter som la ett dolt bud på 6,8 miljoner kr var, när han samtalade med spekulanten, inte villig att gå upp till 6,9 miljoner kr. När spekulanten fick kännedom om att ytterligare ett bud lagts över hans senaste (det dolda på 6,81 miljoner kr som accepterades av syskonen NN), hade spekulanten kunnat lägga ett högre. Spekulanter valde att stanna, varför det inte

kan anses visat att priset skulle blivit högre än det som bostaden såldes för. Fastigheten har sålts för det pris som marknaden var villig att betala vilket är den största indikationen på vad marknadsvärdet vid en given tidpunkt är. Det var syskonen NN:s eget beslut att sälja för det aktuella priset (som ingen annan budgivare budade över).

Han har inte varit oaktsam

Han och syskonen NN enades om ett utgångspris på 5 975 000 kr, vilket får stöd av den sms-konversation som de gett in: "Angående utgångspriset tycker som sagt NN att det borde vara 5 975 000 kr. Det är väl kanske ok för mig också, men när spekulanterna ser att flera av grannhusen gått för ca 8,5 mkr kanske de blir miss-tänksamma när priset är så lågt."

Budgivningen startade på sex miljoner kr och avslutades på 6,81 miljoner kr. Han nämnde till budgivaren som lade bud på 6,8 miljoner kr att syskonen NN helst ville komma upp i 6,9 miljoner kr för att göra affär. Budgivaren var dock inte beredd att lägga något ytterligare bud.

Mäklaren (i den del som avser nedsättning av provision)

När det gäller frågan om likvärdiga objekt är det så att olika fastigheter inte alltid är jämförbara. Varje objekt är i någon mening unikt, varför en jämförelse alltid bara kan vara ganska grov. Försäljningssituationerna skiljer sig åt, så även om det i undantagsfall rör sig om helt jämförbara objekt, är det inte alls säkert att försäljningsutfallet för den skull blir detsamma. Att jämföra med grannfastigheter eller fastigheter i området utan att ta hänsyn till skillnader i boyta, storlek, skick etc. är vanskligt och ger inga besked i aktuellt fall.

Syskonen NN påstår att han inte har framfört motbudet, vilket inte stämmer. Dessutom bör det åligga syskonen NN att styrka att slutpriset hade uppgått till 6,9 miljoner kr. Den bevisbördan har de inte uppfyllt. Spekulanter som la ett dolt bud på 6,8 miljoner kr var, när han samtalade med honom, inte villig att gå upp till 6,9 miljoner kr. När spekulanten fick kännedom om att ytterligare ett bud lagts över dennes senaste (det dolda på 6,81 miljoner kr som accepterades av säljarna), hade spekulanten kunnat lägga ett högre bud. Spekulanter valde att stanna, varför det inte kan anses visat att priset skulle blivit högre än det som bostaden såldes för. Fastigheten har sålts för det pris som marknaden var villig att betala vilket är den största indikationen på vad marknadsvärdet vid en given tidpunkt är. Det var syskonen NN:s eget beslut att sälja för det aktuella priset (som ingen annan budgivare budade över).

Han är införstådd med att det för nedsättning av provision inte krävs 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. Han kan dock inte anses ha åsidosatt sina skyldigheter enligt fastighetsmäklarlagen. Dessutom är det uppdragsgivaren som normalt har bevisbördan för att sådana omständigheter föreligger som kan medföra rätt till nedsättning av provisionen. I detta fall har syskonen NN inte lyckats bevisa att fastighetens slutpris skulle uppgått till 6,9 miljoner kr, varför deras krav bör avslås redan av det skälet. Budgivningen startade på sex miljoner kr och avslutades på 6,81 miljoner kr. Han nämnde för budgivaren som lade bud på 6,8 miljoner kr att syskonen NN helst vill komma upp i 6,9 miljoner kr för att göra affär. Budgivaren var dock inte beredd att lägga något ytterligare bud.

Syskonen NN tillade i huvudsak följande:

Efter att ha läst de senaste yttrandena från Mäklaren är det uppenbart att han saknar respekt för sina uppdragsgivare, FRN, FMI, svensk lag och andra intressenter.

Mäklaren har grovt åsidosatt sina skyldigheter på ett flertal signifikanta punkter och agerat helt godtyckligt på eget bevåg, för att genom falsk information och avtalsbrott skapa en snabb försäljning till ett lågt pris och därigenom skapa ett högt arvode med så liten arbetsinsats som möjligt.

Att Mäklaren blivit varnad av FMI ett flertal gånger under årens lopp, utan att han ändrat sina bedrägliga arbetsmetoder, talar för att han kommer fortsätta med den strategin så länge som han har kvar sin mäklarlegitimation.

Mäklaren har fortfarande inte kunnat presentera några bevis för sina falska påståenden och efterhandskonstruktioner. I deras anmälan har däremot alla fakta och påståenden kunnat bevisas via dokumentation och skriftliga vittnesmål.

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

En mäklare ska vidarebefordra alla bud och meddelanden från spekulanterna till säljaren. Regeln bör även tillämpas reciprokt, det vill säga alla motbud och meddelanden från säljaren ska som huvudregel vidarebefordras till spekulanterna.

Parterna är överens om att syskonen NN lade ett motbud om 6 900 000 kr, men de är oense om huruvida Mäklaren vidarebefordrade motbudet till den blivande köparen eller inte. Det framgår av den skriftväxling som syskonen NN gett in att Mäklaren hade affärsmässiga invändningar mot att vidarebefordra motbudet. Det saknar emellertid betydelse om syskonen NN:s begäran var rationell eller inte. En mäklare får och ska ge uppdragsgivaren råd, men är skyldig att följa uppdragsgivarens instruktioner.

Mäklaren, som har bevisbördan, har inte visat att han vidarebefordrade motbudet. Därigenom åsidosatte han sina skyldigheter mot syskonen NN på ett sätt som bör medföra nedsättning av provisionen. Nämnden anser att provisionen bör sättas ned med 25 000 kr.

De övriga synpunkter som syskonen NN framfört på Mäklarens arbete är inte av sådant slag att de kan medföra någon nedsättning av provisionen.

Vad gäller skadestånd är det inte visat att underlåtenheten att vidarebefordra motbudet medförde att fastigheten såldes för ett lägre pris. Av detta följer att någon skada inte är visad och skadeståndskravet kan därför inte bifallas.

På nämndens vägnar:

Folke Grauers

INFORMATION

I beslutet har deltagit: professor Folke Grauers, ordf, Ulf Stenberg, Villaägarnas Riksförbund, Annika Wilow Sundh, Konsumentvägledarnas förening, Ann-Christine Enqvist, fastighetsmäklarrepresentant, och Lars-Erik Nykvist, fastighetsmäklarrepresentant. Ärendet har föredragits av jur kand Dag Jensen. 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.