

**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 55 000 kr.

Mäklaren har motsatt sig kravet.

**BAKGRUND**

Den 21 januari 2026 sålde NN en bostadsrättslägenhet i Förstaden för 3 850 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

Enligt NN misskötte Mäklaren sitt uppdrag genom att ge henne bristfällig information och ett ofullständigt beslutsunderlag. Hon har därför begärt att provisionen om 55 000 kr ska sättas ned till noll.

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

#### *Bristande rådgivning och avsaknad av strategi*

Redan från uppdragets början saknade hon en genomgång av försäljningsstrategi samt en tydlig förklaring till hur utgångspriset fastställdes eller vilka analyser som låg till grund för detta. Detta innebär att hon saknade ett tillräckligt beslutsunderlag.

#### *Påtryckningar vid budgivning*

När det första budet inkom, som låg cirka 200 000 kr under utgångspriset, valde hon att tacka nej. I detta läge upplevde hon att Mäklaren upprepade gånger uppmanade henne att acceptera budet med hänvisning till en svår marknad, snarare än att ge en balanserad och objektiv rådgivning kring alternativa strategier.

#### *Bristande transparens kring budgivare och återkommande spekulanter*

I efterhand har det framkommit att samma spekulanter återkom vid flera tillfällen under processen och slutligen blev köpare av bostaden. Hon informerades inte om detta under budgivningen.

Även om det inte nödvändigtvis varit känt från början att spekulanterna hade en nära relation, anser hon att Mäklaren rimligen borde ha uppmärksammat och klargjort deras koppling när deras återkommande intresse blev tydligt. Detta kan ha påverkat hennes förhandlingsposition och möjlighet att fatta välgrundade beslut.

#### *Otillräckligt beslutsunderlag och fokus på köparnas situation*

Vid upprepade tillfällen uppmanades hon att acceptera bud med hänvisning till köparnas ekonomiska situation, utan att hon fick en tillräcklig objektiv analys av marknadsläget eller alternativa handlingsvägar.

#### *Bristande kommunikation och återkoppling*

Återkopplingen efter visningar var begränsad och bestod huvudsakligen av hur många som deltagit samt att uppföljning skulle ske med spekulanter, utan någon närmare analys eller konkreta råd.

#### *Bristande hantering av reklamation*

När hon i efterhand framförde mina synpunkter till Mäklaren fick hon inte ett tillfredsställande eller fullständigt bemötande. Ärendet har därefter hänvisats till denna nämnd.

#### *Sammanfattning*

Sammantaget anser hon att Mäklaren har brustit i sin rådgivningsskyldighet, transparens och i att tillvarata hennes intressen som säljare. Dessa brister har påverkat hennes möjlighet att fatta välgrundade beslut under försäljningsprocessen, och hon upplever att hon inte fått det stöd och den vägledning som kan förväntas av en professionell mäklartjänst.

#### **Mäklaren**

Förmedlingsuppdrag ingicks i juli 2025 och köpekontrakt skrevs i januari 2026; således cirka sex månader mellan uppdragsavtal och kontrakt. Under den perioden har hon bland annat genomfört tio visningar och även i övrigt lagt ned ett omfattande arbete på att få objektet sålt. Hon har sammanlagt lyckats erhålla sju bud.

Hon har fullgjort sitt uppdrag genom att anvisa en köpare som NN ingått avtal med. Tillträde har genomförts.

Det är oklart vad NN egentligen lägger henne till last, men hon uppfattar i vart fall som en kärnfråga att NN anser att hon borde ha informerat om att budgivarna MG och MB planerade att köpa bostaden för gemensamt boende. Hon tillbakavisar att hon skulle ha agerat fel härvidlag, särskilt då den omständigheten inte var känd för henne vid tidpunkten för budgivningen. MG var på visning i oktober 2025 på egen hand och MB var på visning i januari 2026, men endast tillsammans med sin dotter. Först när hon senare i januari 2026 bad MB att skicka över köparinformation för kundkännedom, framkom det att han skulle köpa objektet gemensamt med MG.

Hon uppfattar vidare som kritik att hon skulle ha "pressat" NN att acceptera ett för lågt bud. Hon tillbakavisar förekomsten av någon sådan "press", men vidgår att hon rekommenderade NN att acceptera såväl budet på 4 195 000 kr från FM den

10 november 2025 – vilket NN gjorde, men sedan drog sig budgivaren ur – som det bud som slutligen låg till grund för köpet. Hon vidhåller att hon agerade korrekt mot NN, även mot bakgrund av att hon förhandlade upp köparen från 3 700 000 kr till 3 850 000 kr inför kontraktsskrivning.

Övriga uppgifter i anmälan uppfattar hon som alltför svepande för att kunna bemötas. Hon förnekar hursomhelst att hon skulle ha lämnat ”bristande rådgivning” m.m.

Inte heller har hon besvarat NN:s reklamation bristfälligt, utan hade kontakt med FMF:s jurister om korrekt hantering av detta. Även mäklarkontorets chef har besvarat NN:s klagoskrift. Oavsett vilket kan hon inte se hur det sistnämnda kan ha någon betydelse för provisionsfrågan.

#### **NN tillade följande:**

Hon noterar att Mäklaren framhåller omfattningen av det arbete som lagts ned under försäljningsprocessen, såsom antal visningar och bud. Hennes reklamation avser dock inte mängden arbete i sig, utan kvaliteten på rådgivningen, kommunikationen och det strategiska stöd som hon upplevde att hon saknade under processen.

Hon vill förtydliga att hon aldrig fick någon tydlig genomgång av försäljningsstrategi eller någon närmare analys kring hur utgångspriset hade fastställts. Hon ställde frågor om prissättningen och vilka överväganden som låg bakom prisenivån. Vid dessa tillfällen uppfattade hon inte att hon fick någon konkret eller genomarbetad förklaring, utan besked om att Mäklaren behövde ”kolla upp” detta vidare.

Vad gäller frågan om återkommande spekulanter uppger Mäklaren att hon inte kände till att det rörde sig om samma personer under budgivningen. Samtidigt framgår det av yttrandet att denna information blev känd senare i januari 2026. Överlåtelseavtalet undertecknades den 21 januari 2026 och affären slutfördes först den 27 mars 2026.

Mot denna bakgrund är det fortfarande oklart varför hon aldrig informerades om detta när informationen väl blev känd för Mäklaren. Eftersom samma spekulanter återkommit under processen och slutligen blev köpare, anser hon att detta varit relevant information för henne som säljare och för hennes förståelse av budgivningssituationen.

Vad gäller frågan om påtryckningar vill hon förtydliga att hennes upplevelse av processen skiljer sig från Mäklarens beskrivning. Efter att utgångspriset sänkts från 4

195 000 kr till 3 995 000 kr framförde hon att detta var hennes lägsta accepterade nivå. Trots detta återkom Mäklaren vid flera tillfällen med lägre bud, vilka jag initialt tackade nej till. Inför det slutliga budet upplevde jag att stor vikt lades vid köparnas ekonomiska situation och deras begränsade möjlighet att betala ett högre pris.

Lägenheten såldes slutligen för 3 850 000 kr. I efterhand har det framkommit att samma köpare tidigare under försäljningsprocessen hade lagt ett högre bud om 3 950 000 kr. Detta har ytterligare bidragit till min upplevelse av att hon inte fick ett tillräckligt objektivt eller strategiskt stöd under försäljningsprocessen.

Hon vill även framhålla att återkopplingen efter visningar var begränsad och huvudsakligen bestod av information om antal besökare samt att uppföljning med spekulanter skulle ske, utan någon närmare analys eller konkreta råd kring hur försäljningen strategiskt borde hanteras.

Sammantaget kvarstår hennes uppfattning att hon inte fick det stöd, den transparens och den rådgivning som hon hade anledning att förvänta sig av en professionell mäklartjänst.

## 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*

Det är svårt för en mäklare att bemöta – och för en tvistlösningsnämnd att ta ställning till – lösliga påståenden av typen att säljaren inte fick stöd och rådgivning och att mäklaren hade en bristande strategi.

Den konkreta kritik som NN har framfört består främst i att hon inte fick veta att två av budgivarna – de som senare blev köpare – var ett par.

Enligt nämnden hade det varit lämpligt om Mäklaren hade berättat detta så snart hon fick veta det, men det är inget som kan medföra någon nedsättning av provisionen. NN har heller inte redogjort för hur hon skulle ha hanterat en sådan information och om den skulle ha medfört ett annat agerande från hennes sida.

Inte heller det som NN i övrigt har framfört kan medföra någon nedsättning av provisionen. Hennes krav ska därför avslås.

---

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.