Anmälare
NN

Motpart
Mäklaren

Ombud:
Försäkringsjuristen PD

Vad saken gäller
Skadestånd

BESLUT

Nämnden rekommenderar Mäklaren att betala 65 000 kr till NN.

YRKANDEN M.M.

NN har begärt att Mäklaren ska betala 250 000 kr.

Mäklaren har medgett att betala 65 000 kr men motsatt sig kravet i övrigt. För egen del har hon begärt att ett skadestånd överstigande 65 000 kr ska jämkas till 65 000 kr.

BAKGRUND

Den 19 april 2024 köpte NN en bostadsrättslägenhet i Förstaden för 1 920 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

Enligt NN lämnade Mäklaren felaktig information om badrummet i lägenheten. Han 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

Oaktsamhet

I objektsbeskrivningen förekommer tre felaktiga uppgifter om lägenhetens skick och renovering:

- Rubrik på sida 3: ”Renoverad 4:a med låg avgift!”
- Säljtext på sida 3: ”Lägenheten är modernt renoverad med ett fullt utrustat vinkelkök och ett helkaklat badrum med dusch och tvättmaskin.”
- Faktaruta på sida 14, under rubriken Renoveringar: ”2020 – Kök och ytskikt renoverades genomgående av nuvarande ägare.”

Uppgifterna var avgörande för hans köpbeslut. Han hade tidigare ägt en likadan lägenhet i samma fastighet och visste därför vad äldre badrum av denna typ kan orsaka för skador. Att badrummet var helkaklat och nyrenoverat var den främsta anledningen till köpet.

I samband med åtgärdande av en avloppslukt upptäcktes att badrummet inte är helkaklat. Samtliga väggar är klädda med trä-/laminatpaneler monterade ovanpå ett äldre, kvarvarande ytskikt. En lös panelbit bakom toaletten visar tydligt att tätskikt och underliggande ytskikt är väsentligt äldre än år 2020. Endast golvet är kaklat.

Han kontaktade Mäklaren per telefon. Vid samtalet gjorde Mäklaren följande erkännanden:

- Hon bekräftade att uppgiften ”genomgående renoverad 2020 – Kök och ytskikt renoverades genomgående av nuvarande ägare” inte omfattar badrummet, utan endast golv i andra rum. Mäklaren tillade att ”badrummet ska de inte ha renoverat”.

- På hans påpekande att prospektets formulering ändå ger intryck av att badrummet ingår i renoveringen svarade Mäklaren: ”Nej, det är en definitionsfråga.”

- På frågan om Mäklaren visste att badrummet inte är kaklat utan bestod av träpanel svarade hon: ”Att det inte är kakel? Det är trä? Var då någonstans?” och därefter ”Jaha, nej, det visste jag inte.”

Mäklaren bekräftade att hon inte hade fått eller inhämtat någon information om att väggarna bestod av trä, trots att hon själv marknadsfört badrummet som ”helkaklat”.

Mäklaren försökte i samtalet skjuta över ansvaret på säljaren med motiveringen att säljaren godkänt beskrivningen i kontraktet.

Mäklaren har dels själv konstaterat att prospektets centrala formuleringar inte motsvarar verkligheten, dels framgått att hon inte verifierat uppgiften ”helkaklat” innan den användes i marknadsföringen. Att försvara avvikelsen som en ”definitionsfråga” och att skjuta över ansvaret på säljaren kan inte rymmas inom god mäklarsed.

Skada – påverkan på marknadsvärdet

Han har inhämtat ett värdeutlåtande från en oberoende, registrerad fastighetsmäklare, CM.

Av värdeutlåtandet framgår följande:

- Marknadsvärdet vid värdetidpunkten 2026-03-17 har bedömts till 1 700 000 kr (+/- 25 000 kr).

- Den marknadsmässiga värdepåverkan i fall där ett badrum marknadsförts som ”helkaklat” och ”genomgående renoverat 2020”, men i själva verket består av äldre ytskikt med träpanel monterad ovanpå, bedöms typiskt uppgå till 150 000–250 000 kr.

- Bedömningen baseras på generella marknadsmekanismer för bostadsrätter i liknande områden samt jämförelser med försäljningar av objekt med respektive utan dokumenterad badrumsrenovering (ortsprismetoden).

Att hans krav ligger på 250 000 kr, det vill säga den övre delen av värderingens intervall, motiveras av följande:

- Vilseledandet består av flera samverkande felaktigheter, inte en enskild formulering: ”Renoverad 4:a”, ”modernt renoverad”, ”helkaklat badrum” och ”genomgående renoverat 2020”. Tillsammans skapar de bilden av en modernt, fackmannamässigt renoverad lägenhet.

- Den marknadsförda standarden var själva anledningen till köpet. Han hade tidigare ägt en likadan lägenhet i samma fastighet och visste vilka skador äldre badrum kan orsaka.

Tryggheten i att badrummet var nyrenoverat avgjorde både köpbeslutet och vad han var beredd att betala.

Paneler monterade ovanpå ett drygt 30 år gammalt tätskikt innebär att det utlovade tätskiktet i praktiken saknas och att teknisk livslängd är obefintlig.

Mäklaren

Den information som ges i objektsbeskrivningen är att badrummet är helkaklat samt att kök och ytskikt genomgående renoverats av nuvarande ägare.

NN har uppgett att han utgick från att badrummet helrenoverades år 2020. Hon bestrider att objektsbeskrivningen ska uppfattas på det sättet. Att badrummet uppges vara helkaklat är inte detsamma som att det är helrenoverat. Renoveringar har genomförts i bostaden och att ytskikt ska ha renoverats stämmer i och för sig – om träpaneler har lagts på befintligt ytskikt har ytskikten renoverats – oaktat skick och fackmannamässighet. Det har inte uttalats att tätskikten skulle ha renoverats eller att badrummet skulle vara helrenoverat.

NN har också uppgett att tätskikten som ligger bakom träpanelerna är över 30 år gamla. Något som styrker detta påstående har inte framförts.

Det är ostridigt att golvet i badrummet är kaklat. Vad avser väggarna har NN gett in bilder som visar ytan vid toalettens rörgenomföring. Att det är träpaneler vid den ytan framgår av bilderna, men NN har inte styrkt att hela badrummet inte är kaklat. Det är inte orimligt att ytan runtomkring rörgenomföring har plattor som

ska vara lätta att ta bort, men det styrker inte att samtliga väggar i badrummet är i det utförandet.

Av det ingivna värdeutlåtandet framgår att *”bedömningen baseras på generella marknadsmekanismer för bostadsrätter i liknande områden samt jämförelser mellan försäljningar av objekt med respektive utan dokumenterad badrumsrenovering.”* Det anges inte vilka objekt som jämförts, hur många och hur de i övrigt skiljer sig. Det är vanskligt att göra sådana jämförelser eftersom det ofta är flera faktorer som avgör ett marknadsvärde. När mäklaren som genomfört värderingen inte närmare redogör för hur summan beräknats är det svårt att bemöta värderingen. Han bestrider att värdeutlåtandet ska ha någon bäring vid bestämmandet av vilket skadestånd som bör utgå. Vidare bör det tas hänsyn till att värderingen gjorts nästan två år efter köpets genomförande och att mäklaren utgått från värdet vid värderingstidpunkten (2026-03-17) och inte vid köptillfället (2024-04-19).

Det är ostridigt att renoveringar har genomförts, men det har inte specificerats närmre än att kök och ytskikt genomgående renoverats. Att NN dragit vissa slutsatser av detta kan inte läggas honom till last. NN har dessutom varit på plats och besett bostaden. Om han inte ansåg att den var ”modernt renoverad” ligger det nära till hands att ställa frågor om renoveringen och dess utförande eller anmärka på bostadens skick. Det har NN inte gjort varför han får anses ha varit medvållande till skadan. Om nämnden skulle anse att hon är skadeståndsskyldig med ett belopp som överstiger 65 000 kr, bör skadeståndet jämkas till 65 000 kr.

NN tillade i huvudsak följande:

Bemötande av invändningen om badrummets utförande och omfattning

Mäklaren gör gällande att uppgiften ”helkaklat” kan tolkas, och att ytskikt ska anses ha renoverats ”oaktat skick och fackmannamässighet” om träpaneler lagts på befintligt ytskikt. Den ståndpunkten är inte rimlig.

Prospektet anger uttryckligen att badrummet är ”helkaklat”. Träpanel är inte kakel. En specifik och skriftlig utfästelse om ett visst material kan inte tolkas till att i stället avse en imitation i trä monterad utanpå ett gammalt ytskikt.

Mäklaren spekulerar vidare i att fotografierna endast skulle visa panel vid toalettens rörgenomföring, och att övriga väggar kan vara kaklade. Det påståendet motsägs av den fotodokumentation som redan finns i akten, av vilken framgår att samtliga väggar är klädda i ett och samma enhetliga material. Det är alltså inte fråga om

en lokal lösning kring en rörgenomföring, utan om badrummets genomgående utförande.

Mäklaren har dessutom själv bekräftat förhållandena. Av den ingivna sammanställningen av telefonsamtalet framgår att Mäklaren uppgett att ”badrummet ska de inte ha renoverat”, att hon på påpekande om prospektets formulering svarat ”nej, det är en definitionsfråga”, samt att hon inte känt till att väggarna består av trä och inte verifierat uppgiften ”helkaklat” innan den användes i marknadsföringen. Mäklarens efterhandskonstruktion om ”tolkning” faller därmed redan på hennes egna uppgifter.

Skadan är teknisk-funktionell, inte estetisk

Uppgifterna ”helkaklat” och ”genomgående renoverat 2020” skapar för en köpare en konkret förväntan om ett nytt, fackmässigt tätskikt och full kvarvarande teknisk livslängd. I verkligheten är badrummet ostridigt inte renoverat år 2020. Mäklaren har själv bekräftat att ”badrummet ska de inte ha renoverat”, utan väggarna består av träpanel monterad utanpå ett äldre, ej renoverat ytskikt.

Ett badrum i sådant ursprungligt utförande är, oavsett exakt ålder, tekniskt uttjänt sett till tätskiktets normala livslängd, varför det utlovade fackmässiga tätskiktet i praktiken saknas. Värdeskillnaden är därför teknisk-funktionell och inte av enbart estetisk karaktär.

Bemötande av kritiken mot värdeutlåtandet

Det ingivna värdeutlåtandet är upprättat av en oberoende, registrerad fastighetsmäklare som bedömt den marknadsmässiga värdepåverkan till 150 000–250 000 kr.

Mäklaren anför att det inte anges vilka jämförelseobjekt som använts. Just i detta område har Mäklaren emellertid en starkt dominerande marknadsställning. Av Mäklarens eget marknadsföringsmaterial, som biläggs detta yttrande, framgår att hon förmedlat bostäder i området sedan 2015 och tillsammans med sina kollegor på Fastighetsförmedlingsbolaget säljer 65,8 procent av alla bostäder i området. Hon beskriver sig själv som ”marknadsledande” och uppger att de ”vet exakt hur vi maximerar ditt slutpris”. I en sådan monopolliknande situation, där motparten själv i allt väsentligt sätter den lokala prisnivån, blir rena lokala prisjämförelser partiska och otillförlitliga. Det är därför fackmässigt korrekt att i stället utgå från generella marknadsmekanismer och jämförelser med likvärdiga områden enligt ortsprismetoden.

Mäklaren invänder vidare att värderingen är gjord år 2026 och inte vid köptillfället år 2024. Det premium som marknaden betalar för ett genuint helkaklat och nyrenoverat badrum jämfört med ett dolt äldre utförande är dock en strukturell och förhållandevis stabil marknadsmekanism. Att den allmänna prisnivån rört sig mellan köpet och värderingen förändrar inte själva värdeskillnaden mellan utlovat och faktiskt skick.

Medvållande och jämkning

Mäklaren menar att han borde ha ställt frågor eller upptäckt bristen under visningen. En köpare har emellertid rätt att förlita sig på klara, specifika och skriftliga utfästelser i en objektsbeskrivning, såsom att ett badrum är ”helkaklat”. Eftersom det monterade materialet är utformat för att likna kakel och maskera det underliggande skicket, fanns det inga varningssignaler som föranledde en fördjupad undersökning. Undersökningsplikten kan inte sträcka sig så långt att en köpare under en visning ska behöva demontera fast inredning eller skrapa på väggar för att kontrollera om mäklarens skriftliga uppgifter är sanna. Det föreligger därför inget medvållande och någon jämkning ska inte ske.

UTREDNINGEN

Nämnden har tagit del av objektsbeskrivningen. I den angavs bland annat följande:

> ”Lägenheten är modernt renoverad med ett fullt utrustat vinkelkök och ett helkaklat badrum med dusch och tvättmaskin.
>
> […]
>
> Renoveringar: 2020 – Kök och ytskikt renoverades genomgående av nuvarande ägare."

Nämnden har även tagit del av fotografier av badrummet och ett värderingsutlåtande från mäklaren CM. I utlåtandet angavs bland annat följande:

> ”Undertecknad, registrerad fastighetsmäklare, har ombetts att bedöma den marknadsmässiga påverkan som uppstår när ett badrum marknadsförts som ”helkaklat” samt ”genomgående renoverat 2020”, men där den faktiska utformningen består av äldre ytskikt med träpanel monterad ovanpå tidigare ytskikt.
>
> Kombinationen av dessa uppgifter ger en genomsnittlig köpare en tydlig förväntan om modern teknisk standard, nya ytskikt samt normal teknisk livslängd.

En avvikelse mellan marknadsförd standard och faktisk standard påverkar betalningsviljan i betydande grad.

Min bedömning är att den marknadsmässiga värdepåverkan i ett sådant fall typiskt uppgår till cirka 150 000–250 000 kr, beroende på objektets totala skick och rådande marknadsläge.”

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.

Oaktsamhet

I objektsbeskrivningen angavs att badrummet var helkaklat. Mäklaren har medgett att det åtminstone delvis var en felaktig uppgift. Hon får också anses ha medgett att hon ansvarar för den felaktiga uppgiften; hon har i varje fall inte invänt att hon hade fog för att tro att uppgiften var riktig.

Mäklarens invändning att delar av badrummet var kaklat, och att endast delar bestod av träpanel, har inget stöd i utredningen. Det får anses visat att ingen del av väggarna var kaklade.

Nämnden delar däremot inte NN:s uppfattning att objektsbeskrivningen kan uppfattas som att badrummet var renoverat år 2020. I objektsbeskrivningen angavs att ”kök och ytskikt” renoverades år 2020. Även om kaklet i ett badrum i och för sig utgör ett ”ytskikt” i teknisk mening, är det ingen rimlig tolkning av texten. Vidare utgör tätskiktet bakom kaklet, det som främst har betydelse för ett badrums livslängd, inte något ytskikt ens i teknisk mening.

Sammanfattningsvis lämnades det en felaktig uppgift om att hela badrummet var helkaklat, trots att ingen del var det. Däremot lämnades det ingen felaktig uppgift om badrummets ålder.

Orsakssamband och skada

Den värdering som NN har gett in kan inte användas för att bedöma skadans storlek. I värderingen jämförs badrummets faktiska utförande och ålder – enligt NN var det 30 år gammalt – med ett helkaklat badrum från år 2020. Som anförts i det föregående fanns det emellertid inte fog för att tro att badrummet var renoverat år 2020.

Någon annan utredning om skadans storlek har inte getts in. Det är därmed inte visat att skadan överstiger de 65 000 kr som Mäklaren har medgett att betala.

_____

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.