

Anmälare

NN

Motpart

Mäklaren

Vad saken gäller

Rätt till provision eller annan ersättning

BESLUT

Nämnden rekommenderar Mäklaren att betala 17 500 kr till NN.

YRKANDE M.M.

NN har begärt att Mäklaren ska betala 17 500 kr.

Mäklaren har motsatt sig kravet.

BAKGRUND

Den 25 februari 2026 sålde NN en bostadsrättslägenhet i Förstaden för 2 650 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren.

Mäklaren tillhandahöll ett marknadsföringspaket, "Plus", som kostade 17 500 kr. Det beloppet kvittade Mäklaren mot NN:s fordran på handpenningen.

NN anser att han inte är betalningsskyldig för marknadsföringspaketet och har därför begärt att de 17 500 kr ska återbetalas till honom.

Nämnden kommer först att återge det som parterna har anfört. Under rubriken "Nämndens bedömning" kommer nämnden att förklara varför den anser att Mäklaren är betalningsskyldig och med vilket belopp.

NN:s inlagor är skriva på engelska. Nämnden har återgett dem i stort sett utan någon redigering.

VAD PARTERNA HAR ANFÖRT

NN

The real estate agent Mäklaren (employed at Mäklarbyrå Förstaden) charged me SEK 17,500 for a Plus marketing package. I believe this charge is incorrect for the following reasons:

1. The target price guarantee was not met

The Plus package document states: "Target price guarantee – we pay for the advertising package if your home is not sold." My home was sold for SEK 2,650,000, which is below the agreed target price of SEK 2,800,000. The June 2025 campaign generated no bids at all. Since the guarantee condition was not satisfied, the fee should not apply.

2. The written contract was never updated

On June 9, 2025, I signed a written listing agreement. The marketing section was left completely blank – no box was checked for Plus, Plus b, or any other package. While we discussed the Plus package by email, the formal written agreement was never updated. Under Swedish law, the written contract is the formal agreement between us.

3. The campaign ended without a sale or any bids

The Plus package campaign ran its course in June 2025 and ended without a single bidder. I assumed the matter was closed. The eventual sale in February 2026 was a private viewing that did not involve the Plus package.

4. The exclusive rights period expired without a sale

The listing agreement had an exclusive rights period from June 9, 2025, to September 8, 2025. The Plus package was intended to support the sale during this period. The campaign ran, generated no bids, and the exclusive period ended without a

sale. The contract does not state that the marketing package cost remains due after the exclusive period expires.

For all these reasons, I am requesting a full refund of SEK 17,500.

Below is a summary of what happened during the assignment:

June 9, 2025: I signed a written listing agreement with Mäklaren at Mäklarbyrån Förstaden. The marketing section of the agreement was left completely blank – no package was selected. The agreed target price was SEK 2,800,000, reflected in the contract through an additional commission of 10 % on any amount above this threshold.

June 19, 2025: Mäklaren sent me an email with an attached document describing the advertising packages. The Plus package document stated: "Target price guarantee – we pay for the advertising package if your home is not sold." I accepted the Plus package by email on the same day.

June 2025: The Plus package campaign ran. There were no bidders and no sale during this period.

September 8, 2025: The exclusive rights period ended without a sale.

February 2026: My apartment was sold through a private viewing for SEK 2,650,000 – below the target price of SEK 2,800,000. This sale was a separate process that did not involve the Plus package campaign.

March 23, 2026: I asked for clarification about why I received less money than expected. Mäklaren confirmed by email that Mäklarbyrån had deducted SEK 17,500 for the Plus package. No invoice was ever sent to me.

April 30, 2026: I disputed the charge with PS (branch owner and CEO of Mäklarbyrån Förstaden).

May 5, 2026: PS refused to refund and directed me to FRN.

The Plus package document states: "Target price guarantee – we pay if your home is not sold." It does not clearly explain what happens when the home sells below the target price. I understood this to mean that the fee would only apply if the target price was achieved. If Mäklarbyrån meant something else, their document was unclear, and as a consumer I should not be penalized for their lack of clarity.

Mäklaren

Han har haft uppdrag att förmedla den aktuella lägenheten från år 2023 och framåt. Efter att inledande försäljningsförsök misslyckats togs lägenheten tillfälligt bort från marknaden under år 2024. Därefter lades den återigen ut under sommaren 2025. I samband därmed ingicks det uppdaterade förmedlingsuppdrag som NN gett in, med delvis annan provision än 2023 års avtal.

Det är i och för sig riktigt att det vare sig i förmedlingsuppdraget år 2023 eller 2025 har kryssats i någon beställning av Plus-paketet. Denna beställning har kommit senare och via mejl. Påståendet att det inte har beställts tillbakavisas således.

Som framgår av anmälan har han fullgjort förmedlingsuppdraget genom att ett bindande överlåtelseavtal ingicks i februari 2026. Köparen har betalat handpenning och tillträtt bostaden. Hans uppdrag är således avslutat och provisionsrätt föreligger.

Han tillbakavisar påståendet om förekomsten av någon prisgaranti. Det framgår av ingivet informationsmejl om samtliga marknadsföringspaket att de endast syftar till att maximera förutsättningarna för säljaren att få en så gynnsam försäljningsprocess som möjligt.

NN tillade i huvudsak följande:

I accepted the Plus package, but the guarantee conditions were not fulfilled

I want to be clear that I have never denied accepting the Plus package by email on June 19, 2025. I have already submitted the same email evidence that the agent himself now refers to.

However, accepting the package does not automatically mean that the fee became payable under all circumstances.

The June 2025 marketing campaign generated no bids and no sale. The exclusive rights period later expired without any completed transaction. The eventual sale occurred much later, in February 2026, through a separate private viewing process and at a price below the target price of SEK 2,800,000.

As a consumer, I reasonably understood the Plus package to relate to the June 2025 marketing campaign and the sales process during the exclusive period, not to a separate private sale completed many months later.

The agent's current position contradicts the written marketing material

In his response, the agent rejects the existence of any price guarantee. However, this position is inconsistent with the written marketing material that he himself provided to me as an attachment to his email on June 19, 2025.

The advertising package document clearly states on page 1 for the Plus b package and on page 2 for the Plus package:

“Target price guarantee – we pay for the advertising package if your home is not sold.”

In the same email correspondence the agent also wrote:

“All ad packages are covered by the target price guarantee, you only pay for the ad if the apartment is sold.”

The agent's current position that no price guarantee exists cannot be reconciled with his own written marketing material.

At minimum, the wording was unclear from a consumer perspective. Under general Swedish consumer law principles, unclear or ambiguous standard terms should normally be interpreted in favour of the consumer. In this case, neither the written agreement nor the marketing material clearly informed me that a failed campaign from June 2025 could still result in a charge many months later after:

- the campaign generated no bids,
- the exclusive rights period had expired,
- and the eventual sale occurred through a separate private viewing process.

If Mäklarbyrån intended the fee to remain payable regardless of when or how the apartment was eventually sold, this should have been clearly stated in the written agreement and marketing terms.

The written agreement was never updated to include the Plus package terms

It is undisputed that the signed listing agreement from 2025 contains no marked selection for the Plus package or any other marketing package.

Although I later accepted the Plus package by email, important terms regarding continued liability for the marketing fee were never incorporated into the written agreement. This created uncertainty for me as a consumer.

In particular, there is nothing in the signed agreement stating that:

- a failed marketing campaign from June 2025 would remain chargeable after the exclusive period expired,
- or that the fee would still become payable in connection with a later private sale occurring approximately eight months later.

As a consumer, I relied on the written agreement and the wording of the marketing material provided by the agent.

UTREDNINGEN

I uppdragsavtalet angavs bland annat följande:

Provision/arvode Fastighetsmäklarens provision är:

Grundprovision 49 500 kr

Utöver grundprovisionen utgår även en provision om:

10 % på del av blivande köpeskilling som överstiger 2 800 000 kr

Särskild ersättning Utöver överenskommen förmedlingsprovision tillkommer vid bostadsrättsförmedling en fast avgift om 2000 kr inkl. moms, som avser fastighetsmäklarens allmänna administration vid inhämtande av uppgifter om förmedlingsobjektet (bland annat s.k. mäklarbild från aktuell bostadsrättsförening, ekonomisk förvaltare m.m.). Avgiften tas ut oberoende av och om provisionsrätt uppkommer enligt bestämmelsen "Rätt till provision" i detta förmedlingsuppdrag. Avgiften berörs såldes heller ej av det Målprisgaranti som nämns nedan, dvs denna avgift debiteras säljaren oavsett om bostaden säljs eller ej.

Målprisgaranti Säljaren har fri prövningsrätt och väljer både bud och budgivare. Sker ingen försäljning utgår ingen kostnad.

Ett mejl den 19 juni 2025 till NN, där marknadsföringspaketet "Plus" presenterades, skrev Mäklaren bland annat följande:

"All ad packages are covered by the target price guarantee, you only pay for the ad if the apartment is sold.

So I and Mäklarbyrån bear the risk in this case and I wouldn't recommend this if I didn't know that it works and makes a difference!"

I ett mejl den 19 juni 2025 till Mäklaren svarade NN bland annat följande:

"I agree that the Plus package (SEK 17,500) seems like the right choice for my apartment. Please go ahead and book this package for the listing."

I ett marknadsföringsmaterial för olika marknadsföringspaket som Mäklaren skickade till NN angavs bland annat följande:

ADVERTISING PACKAGE

Target price guarantee - we pay for the advertising package if your home is not sold.

NÄMNDENS BEDÖMNING

Avtalet om marknadsföringspaketet var giltigt

I 3 kap. 3 § 1 st. fastighetsmäklarlagen anges följande:

”Uppdragsavtalet ska upprättas skriftligen och skrivas under av parterna. Fastighetsmäklaren får inte åberopa ett avtalsvillkor som inte har tagits in i uppdragsavtalet eller på annat sätt har avtalats skriftligen. [...]”

Av ingivna handlingar – se ovan under rubriken ”Utredningen” – framgår att parterna avtalade om köp av marknadsföringspaketet Plus via mejl.

Enligt nämnden uppfyller ett avtal via mejl kravet på skriftlighet i 3 kap. 3 § första stycket, andra meningen fastighetsmäklarlagen. Kravet på undertecknande i första meningen har främst näringsrättslig betydelse. Den mäklare som ingår ett uppdragsavtal – eller som här del av ett uppdragsavtal – via mejl kan visserligen ådra sig disciplinära påföljder, men avtalet är ändå civilrättsligt giltigt.

Sammanfattningsvis anser nämnden att avtalet om köp av marknadsföringspaketet Plus mellan Mäklaren och NN var giltigt.

Allmänt om tolkningen av avtalet

Uppdragsavtalet, marknadsföringsmaterialet och mejlväxlingen den 19 juni 2025 har i relevanta delar återgetts ovan under rubriken ”Utredningen”. Samtliga dessa handlingar får anses utgöra avtalsinnehåll.

Parterna är oense om hur avtalet ska tolkas. Enligt NN ska målprisgarantin uppfattas som att betalningsskyldighet för marknadsföringspaketet uppkom först om ett målpris/target price uppnåddes. Mäklaren har motsatt sig den uppfattningen. Parterna är också oense om vad målpriset uppgick till.

I 10 § lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (AVTLK) anges följande:

”Om innebörden av ett avtalsvillkor som inte har varit föremål för individuell förhandling är oklar, skall vid en tvist mellan en näringsidkare och en konsument villkoret tolkas till konsumentens förmån.”

Det är tydligt att uppdragsavtalet var ett standardavtal som tillhandahölls av Mäklaren och att det inte hade varit föremål för individuell förhandling. 10 § AVTLK är därmed tillämplig.

Om en viss avtalstolkning framstår som den enda rimliga ska 10 § AVTLK inte tillämpas. Villkoret är då inte ”oklart” i lagens mening. Om däremot två tolkningar båda är språkligt och systematiskt möjliga, är villkoret oklart. Då ska villkoret tolkas till konsumentens förmån. Det gäller även om näringsidkarens tolkning skulle vara rimligare än konsumentens tolkning.

Från rättspraxis kan nämnas Hovrätten över Skåne och Blekinges mål FT 3139-12. Här hade ett sedvanligt mäklaruppdrag sagts upp av säljarna kort efter att ensamrättstiden hade löpt ut. I uppdragsavtalet angavs att om någon överlåtelse inte kom till stånd skulle uppdragsgivaren betala 15 000 kr till mäklaren. Säljarna ansåg att ersättningsskyldigheten endast gällde om uppdragsavtalet sades upp under ensamrättstiden, en uppfattning som mäklaren inte delade. Hovrätten uttalade att ”mycket talar för att avtalet bör ges den innebörd som [mäklaren] hävdar”, men valde ändå att med stöd av 10 § AVTLK tolka villkoret på det sätt som säljarna förordade.

Vad innebar ”målprisgarantin”?

Texterna om målprisgarantin i uppdragsavtalet och övriga handlingar har återgetts ovan under rubriken ”Utredningen”. De kan sammanfattas enligt följande: någon skyldighet att betala provision eller annan ersättning uppkom inte om bostaden inte blev såld. Eller motsatsvis: betalningsskyldighet uppkom först om bostaden blev såld.

Av texterna framgår däremot inte att en försäljning måste ske till ett visst pris – målpriset – för att betalningsskyldighet skulle inträda. Det talar för Mäklarens tolkning av avtalet, att någon prisgaranti inte hade lämnats. Det motsvarar också det som följer av fastighetsmäklarlagens dispositiva bestämmelser.

Mot detta ska emellertid ställas att ordet ”garanti” endast får användas för sådant som medför rättigheter utöver de som lagen tillhandahåller, se artikel 10 i ICC:s regler för reklam och marknadskommunikation samt rättsfallet MD 2003:32. Be-

greppet "målprisgaranti" kan därmed uppfattas som att säljaren fick mer långtgående rättigheter än vad som gäller enligt fastighetsmäklarlagen. Det talar för NN:s tolkning.

Vidare innebär den tolkning som Mäklaren förordat att begreppet "målprisgaranti" saknade reellt innehåll, eftersom det inte uttryckte något annat än den som följer av fastighetsmäklarlagen. Det strider mot en etablerad tolkningsprincip som anger att ett avtalsvillkor bör förutsättas fylla en förnuftig funktion, se rättsfallen NJA 2020 s. 822 (p. 15) och NJA 2021 s. 597 (p. 11–14).

Sammantaget anser nämnden att även om Mäklarens tolkning kanske framstår som den rimligaste, är NN:s tolkning av begreppet "målprisgaranti" ändå fullt möjlig. Enligt 10 § AVTLK ska villkoret därför tolkas som att någon ersättningsskyldighet för marknadsföringspaketet inte uppkom om bostaden såldes under målpriset.

Vad innebar "målpriset"?

Varken i uppdragsavtalet eller någon annan handling klargörs vad "målpriset" innebar eller hur det skulle bestämmas. Någon gemensam partsavsikt tycks inte heller finnas.

En tolkning är att målpris helt enkelt betyder "det pris som säljaren väljer att sälja för". Det är den tolkning som Mäklaren får anses ha förordat – han har ju uppgett att han "tillbakavisar påståendet om förekomsten av någon prisgaranti". Den tolkningen innebär emellertid att begreppet "målpris" saknar egentligt innehåll; om målpriset endast är det pris säljaren väljer att sälja för kommer någon målprisgaranti aldrig att bli aktuell.

En annan tolkning är den som NN har framfört, att målpriset var den prisnivå där den avtalade provisionstrappan skulle börja tillämpas, i detta fall 2 800 000 kr.

Enligt nämnden är båda tolkningarna möjliga. Villkoret är därmed oklart i den mening som anges i 10 § AVTLK. Villkoret ska därför tolkas till NN:s förmån, det vill säga målpriset ska anses ha uppgått till 2 800 000 kr.

Slutsatser

Bostaden såldes för 2 650 000 kr, det vill säga under målpriset. Någon ersättningsskyldighet för marknadsföringspaketet uppkom därmed inte och Mäklaren bör därför återbetala de 17 500 kr till NN.

Nämnden tillägger, även om det saknar betydelse för utgången, att det hade varit enkelt för Mäklaren och hans mäklarföretag att undvika ordet "målprisgaranti" i

uppdragsavtalet och marknadsföringen. Det hade också varit lämpligt, eftersom någon garanti i rättslig mening inte lämnades.

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.