

Anmälare

NN och YY

Motpart

Mäklaren

Ombud:

Förbundsjuristen DOG

Vad saken gäller

Skadestånd, nedsättning av provision

BESLUT

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

YRKANDE M.M.

NN och YY har begärt att Mäklaren ska betala 2 620 000 kr. Av beloppet utgör 2 500 000 kr skadestånd och 120 000 kr nedsättning av provision.

Mäklaren har motsatt sig kravet och inte godtagit något belopp som rimligt i och för sig. För egen del har hon begärt att ett eventuellt skadestånd ska jämkas, i första hand till noll.

BAKGRUND

Den 8 oktober 2021 sålde NN och YY ("NN-YY") en fastighet i Förorten för 20 000 000 kr. Affären förmedlades av Mäklaren. För sitt arbete fick Mäklaren en provision om 0,6 procent av köpeskillingen, eller 120 000 kr.

Köparen var affärsområdeschef för Mäklarbyrå Region Storstaden. Mäklaren var fram till augusti 2021 verksam som fastighetsmäklare inom Mäklarbyrå. Uppdragsavtal mellan NN-YY och Mäklaren tecknades den 14 september 2021.

Enligt NN-YY var köparen närliggande till Mäklaren enligt bestämmelsen i 3 kap. 7 § fastighetsmäklarlagen. De anser också att Mäklaren misskött uppdraget i olika avseenden, med följd att fastigheten såldes till ett för lågt pris.

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

Sammanfattande grunder

Mäklaren har, genom att ha haft en otillåten närliggandeförhållande till köparen, brutit mot både fastighetsmäklarlagen och god fastighetsmäklarsed.

Mäklaren har vidare åsidosatt sin plikt att tillse att de fick ett så högt pris som möjligt, misskött uppdraget både i form av otillräcklig dokumentation och transparens, utnyttjat sitt informationsövertag, underlåtit att följa upp budgivare och därmed inte tillsett att det blev någon budgivning och valt ut den köpare som var fördelaktig för hennes egen vinnings skull, i strid mot sitt uppdrag att arbeta för deras ekonomiska intressen. Dessutom har Mäklaren utövat påtryckningar på dem att sälja till den aktuella köparen till ett visst pris.

På detta sätt har Mäklaren orsakat dem ekonomisk skada i form av ett för lågt försäljningspris.

För återbetalning av provisionen krävs inte ekonomisk skada, utan det är tillräckligt att mäklaren har åsidosatt sina skyldigheter.

Utveckling av grunderna

Mäklaren har haft en otillåten närståenderelation till köparen. Enligt 3 kap. 7 § fastighetsmäklarlagen får en mäklare inte förmedla en fastighet till eller från en närstående och inte heller – efter en lagändring i juli 2021 – någon som mäklaren på något annat sätt har en nära anknytning till. Mäklarsamfundet har uppmanat sina medlemmar att vara extra försiktiga med närståendefrågan efter lagändringen och att hellre avstå ett uppdrag än att råka ut för att bli anmälda och skadeståndsskyldiga.

I detta fall förmedlade Mäklaren fastigheten till ZZ och hans sambo. Det visade sig senare att ZZ är chef för en region på Mäklarbyrån, där Mäklaren också arbetade vid tidpunkten när offert lämnades till dem. ZZ är även chef för franchise i den region där Förorten ingår. Detta innebär att köparen var en överordnad hos Mäklarens dåvarande arbetsgivare, vilket utgör en klar närståendeproblematik. ZZ har dessutom under lång tid varit en auktoritet i branschen och utgör en bra kontakt för många mäklare.

Mäklaren ansträngde sig också till det yttersta för att "sälja in" just ZZ som rätt köpare till fastigheten.

När YY till sin bestörtning upptäckte närståenderelationen, konfronterade hon Mäklaren med detta. Mäklaren hade tidigare inte velat tala om var ZZ arbetade eller hans titel. YY frågade flera gånger uttryckligen om detta, men Mäklaren svarade undvikande att han jobbade som "säljchef". När YY konfronterade Mäklaren, bekräftade hon att ZZ jobbar på Mäklarbyrån, men bemötte inte kritiken om att det var oseriöst att undanhålla en så avgörande detalj.

Denna selektiva information hindrade dem från att kunna ta ett välinformerat beslut. Informationen om närståenderelationen skulle ha lett till att de bytte mäklare, eftersom de då insett att Mäklaren inte skulle agera med deras intresse för ögonen.

Närståenderelationen gör det tydligt varför Mäklaren inte var intresserad att följa upp en ytterligare budgivare, trots att den budgivaren vid besök i huset den 7 oktober kunde tänka sig att gå upp från 19,1 till 19,8 miljoner kr i ett svep. Även det till synes märkliga faktum att Mäklaren var emot att på YY:s upprepade uppmaningar lägga ut ytterligare öppna visningar framstår i ljuset av närståenderelationen som förklarligt.

Mäklarens agerande under försäljningsprocessen

Den 27 september 2021, samma dag som annonsen publicerades på Hemnet, visade Mäklaren huset för ZZ och ett fåtal andra.

Dagen efter, den 28 september – flera dagar före de öppna allmänna visningarna – skrev Mäklaren i mäklarjournalen att hon informerar "Köparen" (=ZZ) om hans undersökningsplikt. "Köparen" är skrivet i bestämd form, vilket framstår som mycket märkligt och som om Mäklaren redan bestämt sig för att ZZ ska bli köpare. Rätteligen borde ZZ varit en "spekulant", en "tilltänkt köpare" eller möjligen en "budgivare". Det visar emellertid tydligt att Mäklarens uppfattning var att ZZ var och skulle förbli just "köpare" av fastigheten.

De öppna visningarna ägde rum den 1 och 3 oktober 2021.

Mäklaren levererade nu steg för steg information till dem att inga spekulanter tyckte att fastigheten var värd ens 20 miljoner kr. Mäklaren hade ett stort informationsövertag eftersom hon höll i direktkontakten med alla spekulanterna och även vilseledde dem på en direkt fråga om vem en av spekulanterna var (ZZ sades vara säljchef, vilket var missvisande). Mäklaren förmedlade gradvis att spekulanterna tyckte att fastigheten var övervärderad i jämförelse med närliggande hus, trots att bara en andra öppna visning just ägt rum. Mäklaren berättade också bara svepande om spekulanterna, uppgav inga namn och sa att de inte var intresserade. Mäklarens knapphändiga mäklarjournal har inte tagit med alla de 20 spekulanter som Mäklaren påstod sig ha ringt och inte heller de påstådda spekulanter som fanns i Mäklarens databas på Mäklarbyrå och som hon enligt uppgift utan problem skulle få ta med sig till sin nya franchiseverksamhet i Förorten.

Redan efter den andra öppna visningen den 3 oktober framhöll Mäklaren att det skulle ge "fel signaler" att lägga ut fler visningar, vilket de ville att hon skulle göra. Mäklaren stressade dem till att tro att det inte fanns några intresserade spekulanter och att spekulanterna definitivt inte var beredda att betala mer än 18 miljoner kr. Detta gjorde Mäklaren bland annat med en formulering i ett mejl: "20 milj nivå blir tuff" när hon hade pratat med "alla". Mäklarens råd var initialt också att acceptera ZZ:s första bud på just 18 miljoner kr, som påstods vara hans maximala erbjudande.

Av mejl den 6 och 7 oktober 2021 framgår att YY meddelade Mäklaren att inte kontakta och att "zooma ut" från "vår budgivare" som hon nu kallade ZZ. YY instruerade Mäklaren att lägga ut ny visning kommande söndag, som skulle bli dag tolv

på Hemnet. Det framgår dock inte av mäklarjournalen att de framfört dessa bestämda önskemål, vilket innebär en allvarlig brist från Mäklarens sida. Mäklaren ignorerade också flera uppmaningar om att inte stressa dem att ta beslut – de hade ju inte tillräckligt med information för att kunna ta ett välinformerat beslut. YY ifrågasatte i ett mejl till Mäklaren om det egentligen var för egen vinnings skull som hon hade bråttom. Mäklaren utnyttjade sitt kunskaps- och informationsövertag för att gradvis skapa en panikartad känsla hos dem. Mäklaren övertalade dem dessutom genom överdrivna argument att det "aldrig varit bra att dra något i långbänk" och att köpare är "färskvare". Dessutom svarade Mäklaren, efter deras invändning att ZZ kunde få problem med kostnad för två hus eftersom han inte hade sålt sitt eget ännu, att ZZ hade lånelöfte och att det inte var något problem för honom att stå med dubbla huskostnader. Det visade sig vara felaktigt. ZZ tillträdde först efter nära fyra månader (deras villkor var maximalt tre månader) just på grund av den dubbla boendekostnaden.

En ytterligare budgivare, Budgivare 2, var på sitt tredje besök i huset den 7 oktober tillsammans med Mäklaren. Budgivare 2 ställde då enligt Mäklaren frågan om huruvida de skulle vara intresserade av att sälja om hon höjde sitt bud från 19 100 000 till 19 800 000 kr. Budgivare 2 hade dock vid tillfället inte sin make med och Mäklaren skulle naturligtvis ha följt upp denna uppenbarligen intresserade budgivare.

Mäklaren hade nu emellertid lyckats sätta ner deras förväntningar genom att gradvis inte bara skapa en känsla av att inga spekulanter var intresserade, utan också att hennes värdering av huset var två miljoner kr för hög. När så budet om 20 miljoner kr kom från ZZ efter lunch den 7 oktober, hade de invaggats i tron att det var ett bra bud. Svaret från Mäklaren varför ZZ gav budet 20 miljoner kr var "Han gick upp på 20 milj för att det var vad ni absolut ville ha". Detta visar tydligt att Mäklaren inte arbetade för att uppnå ett så högt pris som möjligt, utan var mest intresserad av att det var just ZZ som skulle få köpa.

Dessutom blev det uppenbart att Mäklaren "favoriserade" ZZ framför Budgivare 2, genom att dels rada upp villkor som var viktiga för dem, dels förmedla att ZZ var stabil och trovärdig till skillnad från Budgivare 2, som enligt Mäklaren var av "den oroliga sorten". Villkoren som Mäklaren förmedlade var att ZZ 1) var villig att låta dem hyra del av garaget tills de hade hittat långtidsförvaring och 2) ville fira jul i huset, det vill säga ett ganska snart tillträde (lättnad för dem som bodde utomlands att slippa ha ett tomt hus att ansvara för, dessutom under vintermånaderna). Mäklaren hade nu kunnat agera etiskt korrekt genom att berätta om ZZ:s arbetsgivare, men det gjorde hon inte heller vid denna tidpunkt. Mäklaren förmedlade intrycket

att av "alla" som hon pratat med, hade "alla" backat ur och det återstod i princip bara en som var stabil och en som var tveksam.

På kvällen den 7 oktober mejlade Mäklaren till dem och bifogade ett köpekontrakt, som dock innehöll fel. De påpekade detta och trodde att Mäklaren skulle återkomma till dem med ett rättat köpekontrakt, vilket hon dock inte gjorde.

Mäklaren tillsåg därefter att ZZ och hans sambo undertecknade köpekontraktet redan på kvällen den 7 oktober – utan deras vetskap.

Den 8 oktober kl. 10:17 mejlade YY till Mäklaren, helt omedveten om att avtalet redan var signerat av ZZ, och påpekade att tillträdet skulle vara inom tre månader som Mäklaren sagt i telefon när hon meddelade ZZ:s bud den 7 oktober. Tillträdet i kontraktet hade i stället satts nästan fyra månader senare, den 1 februari 2022.

Senare samma dag, den 8 oktober kl. 16:00, mejlade även NN till Mäklaren om de olika villkor som de hade utlovats. NN pekade ånyo på att en punkt i köpekontraktet var felskriven, vilket han trodde att den fortfarande var eftersom de aldrig fick någon korrigerad version kvällen före. De kände fortfarande inte till att ZZ redan kvällen före hade signerat avtalet.

De skrev sedan på genom ombud sent på eftermiddagen (omkring kl. 17:00) den 8 oktober, alltjämt ovetande om Mäklarens agerande. Dessutom tog Mäklaren mot deras instruktion snabbt bort annonsen, samma eftermiddag som de skrev på, trots att vedertagen praxis på Hemnet är att budhistoriken ligger kvar 1–2 veckor efter att sista budet är lagt. Först därefter tas annonsen bort och försäljningspriset (vilket då är samma som det sista budpriset) redovisas på Hemnet. Annonsen togs inte bara bort på Hemnet, utan också på Mäklaren egen hemsida. Det verkade onekligen angeläget att inga andra spekulanter skulle komma med ett högre bud. Jfr. FMI:s beslut dnr 20-1806: "...mäklaren har en skyldighet att vidarebefordra bud till säljaren till dess att överlåtelseavtalet är undertecknat av båda parter".

I och med insikten vem ZZ var, och Mäklarens relation till denne, fick Mäklarens agerande under hela försäljningsprocessen sin förklaring. Särskilt eftersom ZZ hade ett övertag över Mäklaren hade de i stället behövt en mäklare som arbetade för att tillvarata deras intressen.

Mäklaren hade mot bättre vetande avtalat bort budgivningsprocessen, trots att hon visste att ZZ länge letat efter ett hus med garage i Förorten, då hans bilintresse krävde ett garage. Det fanns inget annat hus med garage till salu i Förorten.

ZZ hade tvingats betala mer för huset om det hade varit budgivning. När YY senare, i oktober/november 2021, talade med ZZ i telefon för att stämma av det av Mäklaren till dem förmedlade önskemålet om att fira jul i huset, kommenterade ZZ direkt att han hade letat efter ett hus med garage i flera år i Förorten och att han tyckte det var så märkligt att så få hus hade garage i Förorten. Den informationen bekräftade att ZZ hade bestämt sig för att köpa huset. Detta blir tydligt också utifrån det faktum att ZZ i ett slag höjde sitt bud med hela en miljon kr. Därmed vilseledde Mäklaren dem om brådskan och att ZZ:s intresse för huset var "färskvare".

YY frågade ZZ om det utlovade tidigare tillträdet, eftersom det skulle vara fördelaktigt att ZZ tillträdde snarast med tanke på det nyckfulla vintervädret. Mäklaren hade ju till dem sålt in ZZ:s beredskap att tillträda före jul. ZZ berättar då att han aldrig hade tänkt sig ett tillträde i december, dels på grund av att han inte ville ha kostnader för två hus, dels för att han ville tapetsera och göra en del renoveringar innan han skulle flytta in. Enda tillträdet som gällt hela tiden var den 1 februari. Återigen hade alltså Mäklaren anpassat informationen. De hade aldrig kunnat föreställa sig att det tidigare tillträdet var fabricerat av Mäklaren.

Ett annat starkt skäl för Mäklaren att tillse att just ZZ skulle få köpa fastigheten var att Mäklaren i sin tur skulle få sälja hans dåvarande fastighet i Förorten. Den enda ytterligare spekulanten som fick komma med i budförteckningen (Budgivare 2) hade redan sålt sin lägenhet i Stadsdelen, enligt uppgift från Mäklaren, och kunde således inte rendera något uppdrag.

Vidare frågar de sig om anledningen till att Mäklaren utan problem kunde ta med sig dem som kunder (med en mångmiljonfastighet till salu) från Mäklarbyrån till sin nya franchisefirma i Förorten var att Mäklaren kunde hjälpa ZZ till en snabb husaffär utan budgivning. Det framstår som klart att Mäklarens agerande färgades av hennes närståenderelation till en överordnad på hennes tidigare mäklarfirma och som också bodde i Förorten.

Insikten om hur mycket de hade blivit manipulerade från början till slut – i strid med god fastighetsmäklarsed, omsorgsplikt, närståendeförmedlingsförbudet, skyldigheten att uppnå bästa möjliga pris, informationsskyldigheten och skyldigheten att vara transparent – raderade allt deras förtroende för fastighetsmäklare generellt.

Särskilt om fel i budlista och underlåtenhet att följa upp Budgivare 2 m.m.

Det framgår av FRN 88/21 att en mäklare ska redovisa alla spekulanter till säljaren. Även alla bud och andra meddelanden från spekulanterna ska redovisas. Man behöver inte ha lagt bud för att ses som spekulant, men man ska ha visat ett konkret intresse av att köpa bostaden. Samtliga meddelanden som spekulanter och budgivare ger ska därmed tas upp i budlistan, i spekulantlistan och/eller i vart fall i mäklarjournalen.

Det är mäklaren som ansvarar för att detaljerna angående budgivare och spekulanter är riktiga i dokumentationen och mäklaren har bevisbördan för detta.

Budlistan skulle rätteligen ha innehållit även beloppet 19 800 000 kr från Budgivare 2. I stället har Mäklaren tvärtom underlåtit att ta med Budgivare 2:s fråga om de 19 800 000 kr i all lagstadgad dokumentation. Det finns inte ens antecknat i mäklarjournalen. Det är svårt att frigöra sig från tanken att Mäklaren avsiktligt underlåtit detta för att hon inte fullföljde Budgivare 2:s intresse för fastigheten.

Mäklaren hade alla möjligheter att följa upp Budgivare 2 exempelvis dagen efter, den 8 oktober, vilket är vad hon skulle ha gjort för att uppfylla sina skyldigheter gentemot dem. Det Mäklaren i stället gjorde var att på kvällen den 7 oktober åka till ZZ och tillse att han och hans sambo undertecknade köpekontraktet om 20 000 000 kr, utan deras vetskap.

De har även tagit del av sms som utväxlades mellan Budgivare 2 och Mäklaren mellan den 28 september 2021 och den 8 oktober 2021. Av dessa sms framgår att Budgivare 2 var mycket intresserad. Den 5 oktober kl. 10:39 bad Budgivare 2 Mäklaren att hålla henne uppdaterad om budgivningen. Dagen efter, den 6 oktober, då Mäklaren ännu inte svarat, frågade Budgivare 2 om Mäklaren fått in något bud på huset. När Mäklaren svarade 19 miljoner kr, lade Budgivare 2 samma kväll kl. 22:23 budet 19,1 miljoner kr. På morgonen efter, den 7 oktober kl. 08:30, frågade Mäklaren om hon kunde ringa. Enligt vad som ovan beskrivits var Budgivare 2 sedan på besök på fastigheten och ställde frågan om ett bud på 19,8 miljoner kr.

Dagen efter, den 8 oktober kl. 11:56, skickade Mäklaren sms till Budgivare 2 med innehåll att "Säljarna förhandlade klart med den andra familjen och vi skrev avtal i morse på 20 000 000 kr". Detta framstår som ytterst märkligt sett i ljuset av att inget avtal skrevs "i morse". ZZ och hans sambo hade ju skrivit på redan kvällen före (utan deras vetskap) och de skrev på först senare på eftermiddagen den 8 oktober. Budgivare 2 svarade åtta minuter senare bland annat "Oj ok. Förstår samtidigt Säljaren". Uppenbarligen blev Budgivare 2 överraskad. Mäklaren, som var den

enda som i det här läget hade kunskap om att ZZ skrivit på men inte de, "avslutade" med andra ord budgivningen fast något bindande avtal ännu inte var undertecknat. Varken de eller Budgivare 2 fick något val att fortsätta. Samtidigt nämnde Mäklaren för Budgivare 2 att hon hade ett annat hus som kanske skulle vara av intresse. Återigen blir det tydligt att Mäklaren agerade i eget intresse. I stället för att fortsätta budgivningen, i deras intresse, tog hon chansen att få ytterligare ett hus sålt.

Följaktligen framgår det tydligt att Mäklaren inte följde upp Budgivare 2 och uttryckligen säkerställde huruvida de ville fortsätta vara del av budgivningen eller inte. Budgivare 2 avböjde aldrig att delta vidare i budgivningen. Budgivare 2 har även för deras tidigare ombud uppgett att de senare köpte ett annat hus, men inte genom Mäklaren eftersom "we never got anywhere with her".

Handlingsalternativ vid dolda/villkorade bud

ZZ, som har mycket stor erfarenhet i fastighetsbranschen, hade villkorat sitt bud av att de skulle skriva kontrakt direkt utan att gå vidare med budgivning.

Det framgår av FRN 88/21 att en säljare som mottar ett dolt bud i princip kan välja mellan tre olika handlingsalternativ. Säljaren kan 1) acceptera budet och göra affär med budgivaren, 2) bortse från budet och låta den öppna budgivningen fortsätta som vanligt eller 3) instruera mäklaren att i strid med budgivarens vilja kommunicera budet med övriga spekulanter. En instruktion enligt alternativ 3 är mäklaren skyldig att följa. Mäklaren är alltså inte bunden av budgivarens instruktion att budet inte får kommuniceras.

Det framgår av skrivningarna i beslutet att en mäklare ska informera säljaren om sina olika handlingsalternativ. I det förevarande ärendet hade det naturligtvis haft avgörande betydelse om de fått denna information, eftersom de då vetat att de inte var skyldiga att inte kommunicera ZZ:s villkorade bud och/eller gå vidare med budgivning och nya visningar. De begärde just detta, men upplevde sig ignorerade av Mäklaren, som i stället ägnade sig åt att övertala dem att acceptera ZZ:s bud utan att gå vidare med andra alternativ – tvärtemot deras uttryckliga önskemål. Mot bakgrund av deras eget kunskapsunderläge gentemot Mäklaren, kände de till slut att inga andra alternativ fanns än att ge efter och sälja till ZZ.

Mäklaren har således utnyttjat deras underläge och okunskap, vilket lett till ekonomisk skada.

Utebliven spekulantlista och utebliven budgivning

En säljare har på begäran rätt att få ta del av mäklares spekulantlista. Det är inte minst viktigt för att säljaren ska kunna få möjlighet att kontrollera att mäklaren har skött sitt uppdrag. Därför har YY nu i efterhand skriftligen begärt ut listan, men Mäklaren har uttryckligen nekat att lämna ut den. De ställde frågor om detta muntligen före försäljningen, men kände då inte till att de hade rätt att få ta del av spekulantlistan. Återigen utnyttjade Mäklaren deras okunskap snarare än att informera dem om deras rättigheter för att kunna tillvarata sina ekonomiska intressen. Frågan som uppkommer är om skälet till nekadet är att det inte finns/har funnits någon spekulantlista, att Mäklaren inte tagit upp de spekulanter hon borde på sådan lista och/eller att hon haft en lista men inte följt upp den på vederbörligt sätt. Samtidigt kan man utläsa i mejlkommunikationen från Mäklaren en brist på detaljer om "alla" spekulanter som hon påstått sig ha kontaktat. Ett fåtal spekulanter skriver Mäklaren om, men i övrigt har det inte presenterats någon information, än mindre en lista med namn och telefonnummer. I FMI:s beslut dnr 20-1897 anges att en mäklares redovisning av spekulanter borde ske så snabbt som möjligt för att en säljare ska ha möjlighet att använda sig av dessa uppgifter innan en försäljning. Till exempel kan en säljare med hjälp av uppgifterna bestämma om hen vill sälja överhuvudtaget vid detta tillfälle. Ett scenario skulle kunna vara att en säljare får fram uppgifter som tyder på att en mäklare inte har gjort ett fullgott arbete gentemot intressenter och att säljaren då antingen vill ha ytterligare en visning eller rentav byta mäklare. Av förarbetena framgår tydligt att den mäklare som inte lämnar ut en spekulantlista handlar olämpligt och emot god fastighetsmäklarsed, även om det är utan ont uppsåt.

I detta fall har Mäklaren inte lämnat ut någon spekulantlista, varken före eller efter köpet. Mäklaren har enligt vad de uppfattat inte heller registrerat alla påstådda spekulanter, som hon sedan påstod inte var intresserade. De kan inte frigöra sig från misstanken att Mäklaren inte ringde alla spekulanter, eftersom hon tidigt bestämt sig för att ZZ var rätt köpare – något som naturligtvis är deras sak att avgöra. Mäklaren har således även i detta avseende agerat i strid med god fastighetsmäklarsed.

Av FMI:s beslut dnr 20-1557 framgår som nämnts att budgivningen utgör ett av de viktigaste momenten i en mäklares förmedlingstjänst. Uteblir alltså budgivning försummar mäklaren också sin viktiga skyldighet att särskilt beakta uppdragsgivarens ekonomiska intressen. Mäklarens underlåtenhet att införskaffa tillräckligt kundunderlag och en korrekt spekulantlista och budlista ledde till en utebliven budgivning. Mäklaren har inte visat att hon har kontaktat alla spekulanter. Det är däremot visat

att Mäklaren på eget bevåg avvisade Budgivare 2 genom att påstå att båda parter redan hade signerat köpeavtalet. Därmed uteblev den budgivning från utropspriset 20 miljoner kr som var deras bestämda önskemål och som påtalades för Mäklaren både muntligen och skriftligen. Därigenom har den uteblivna budgivningen lett till ett lägre försäljningspris och ekonomisk skada för dem.

Övriga brister – objektsbeskrivningen m.m.

Enligt mäklarjournalen skulle de enligt Mäklaren ha "godkänt" objektsbeskrivningen den 26 september 2021. Det finns dock inget skriftligt godkännande – tvärtom påpekade YY i mejl efter publiceringen flera fel och brister i objektsbeskrivningen på Hemnet. Den tryckta objektsbeskrivningen fick de, märkligt nog, inte ens läsa innan. Det hade varit enkelt att skicka den via mejl. Enligt FMI:s beslut dnr 20-557 är den objektsbeskrivning som tillhandahålls tilltänkta köpare att anse som marknadsföringsmaterial. Fastighetsmäklaren har ansvaret för att marknadsföringen inte blir vilseledande och att den överensstämmer med marknadsföringslagens krav. Detta innebär bland annat att mäklaren ska vinnlägga sig om att använt bildmaterial och beskrivningar återger objektet på ett korrekt och rättvisande sätt. Bo- och biarea samt antal rum är ofta av väsentlig betydelse för parterna i en fastighetsaffär. Om motstridiga uppgifter förekommer i en fråga har FMI uttalat att mäklaren ska redovisa samtliga uppgifter eller på något annat sätt tydligt klargöra att det finns andra uppgifter än de som har redovisats i objektsbeskrivningen (se bland annat besluten med dnr 19-0481 och 20-0827).

Enligt FMI:s beslut dnr 21-1280 avses med ett rum ett utrymme som har en golvyta på minst sju kvm och som har direkt dagsljus. Enligt denna regel har den aktuella fastigheten minst tio (möjligen elva) rum, inte åtta som Mäklaren uppgett. Detta är naturligtvis en mycket viktig värdehöjande faktor och är avgörande för om fastigheten ska tillhöra de hus som säljs för de högsta priserna (i detta fall 22 miljoner kr och högre). Av ingivna ritningar framgår att suterräng-planet, det vill säga ena långsidan och kanten på det planet, är ovan jord med stora fönsterpartier och inte riktigt en källare. Där finns inlagt klinkergolv, golvvärme och spotlights i taket i hela våningsplanet. Uttrycket "källare" är därmed missvisande. Badrummet har två fönster utåt. Rummet "Groventré" fungerar också som ett eget rum. Det här planet kan alltså stängas av och hyras ut som ett separat plan. Det finns följaktligen två rum enligt 7 kvm-regeln med fönster ut (kan också ses som en etta med badrum och kök). Felaktig information om antalet rum som lämnats reservationslöst av en fastighetsmäklare har enligt praxis i normalfallet föranlett en varning.

Havsutsikt

Fastigheten har havsutsikt från balkongen. Trots att YY uttryckligen vid flera tillfällen, exempelvis i flera mejl den 26 september 2021, uppmanade Mäklaren att ta med en mycket viktig bild på denna havsutsikt, gjorde hon inte det. Det är naturligtvis också en mycket viktig värdehöjande faktor.

Ekonomisk skada

De har lidit skada i form av ett för lågt försäljningspris. Den försäljningsstatistik och annat underlag som de i efterhand har tagit fram, visar tydligt att fastigheten hade kunnat säljas för åtminstone 23 miljoner kr. Huset är över 200 kvm stort och rätteligen en tiorumsvilla. Dessutom har det sena tillträdet, trots löftet om motsatsen, förorsakat onödiga skötselkostnader om cirka 25 000 kr och elkostnader om cirka 10 000 kr.

Två mäklare, varav den ena var Mäklaren, värderade fastigheten till upp till 23 miljoner kr. Mäklaren lät nämligen meddela att det skulle bli "tufft" att sälja från 23 miljoner kr. [En mäklarkedja] värderade fastigheten till 21 miljoner kr, plus/minus en miljon kr och rekommenderade ett utropspris på 21 miljoner kr. Därtill ökar budgivning priset för en villa som den aktuella med i genomsnitt drygt elva procent.

Fastigheten var även ett unikt objekt sett till alla investeringar de lagt ner på fastigheten, byggd 1925 och varsamt tillbyggd 1999 i samma äldre stil:

- Fiber draget i hela huset – i varje rum.
- Separat exklusivt uppvärmt dubbelgarage byggt 2012 inklusive ett loft med trägolv.
- Separat uthyrningsdel (byggd 2012).
- Nyligen installerade solceller.
- Laddningsstation för elbil, också nyinstallerad.
- Öppen spis (2015).
- AC (luftkonditionering) i hela huset installerat 2018.
- Totalrenovering av vinden med nya bjälkar, lagda på ett sådant sätt som säkrar god ventilation för att förhindra mögel (2015).
- Nytt tak (tegel), ny fasad och ny totalisolering i väggar och på vind (2016).

- Nya treglasfönster från 2021 (34 stycken, med s.k. pansarglas).
- Sex nya säkerhetsdörrar med säkerhetsglas (2021).
- Nyrenoverade badrum, nya trögolv samt nymålat/tapetserat inomhus (2015–2021).
- Bergvärme och golvvärme – nyrenoverat och uppdaterat 2021.
- Stort förrådsrum i sutterräng-planet – byggt 2012.
- Stor tvättstuga byggd 2012.
- Ny besiktning gjord den 24 september 2021, inga anmärkningar.

Allt detta borde Mäklaren ha tydliggjort på ett omsorgsfullt sätt.

Vid genomgång av stickprov (22 av 63 försäljningar) under perioden mellan den 6 oktober 2021 och den 23 april 2022 av fastigheter i Förorten med åtta eller fler rum och större än 200 kvm har framkommit att dessa såldes för mer än 21 miljoner kr. Medelförsäljningspriset uppgick till 24 124 000 kr och intervallen låg mellan 21 100 000 och 27 750 000 kr.

Även det faktum att skillnaden mellan utgångspris och slutpris (även kallat medelbudpremium) enligt Booli var i genomsnitt 11,5 procent under perioden utvisar att fastigheten kunde ha sålts för minst 22,5 miljoner kr. Läger man till att fastigheten var ett unikt objekt med stor trädgård, havsutsikt, alla eftertraktade tekniska investeringar enligt listan ovan och även separat uthyrningsdel på tomten, hade fastigheten definitivt sålts för 23 miljoner kr, om Mäklaren inte agerat felaktigt och i eget intresse.

Mäklaren

Påstådd oaktsamhet

Hon värderade fastigheten till 18 miljoner kr +/- 500 000 kr. Vid intaget uppgav NN-YY att de inte ville sälja fastigheten för mindre än 20 miljoner kr. Påståendet om att hon ska ha påskyndat försäljningen eller på annat sätt stressat NN-YY bestrids. Hon har hållit i totalt sex visningar och varit i kontakt med sammanlagt 34 spekulanter, varav 22 valde att besöka fastigheten. Några spekulanter återkom för att se fastigheten två gånger. Inga av dessa spekulanter lade bud efter de två visningarna. Hon bestrider även att hon skulle ha förlett NN-YY att tro att det inte fanns några intressenter på fastigheten.

När budgivningen väl kom till stånd avgavs ett första bud på 19 miljoner kr. Sedan var det ett par, Budgivare 2, som var tveksamma till att lägga bud eftersom huset låg långt bort från där de önskade bosätta sig. De lade dock ett bud på 19,1 miljoner kr efter en öppen visning. Hon visade om huset för Budgivare 2 ytterligare en gång. Förhandlingen fortsatte med ZZ, som ville lägga 19,5 miljoner kr men inte mer. Det är ZZ som blev den slutlige köparen. Hon uppgav därvid att NN-YY hade varit tydliga med att de inte ville sälja fastigheten under 20 miljoner kr. Efter mycket om och men lade ZZ ett bud om 20 miljoner kr. Eftersom ZZ inte hade sålt sin nuvarande bostad, ville han ha ett tillträde som låg fyra månader framåt i tiden. Detta var således ett krav från ZZ och inget som hon kan anses svara för. Budgivare 2 var inte villig att bjuda över detta bud. Fastigheten såldes till en köpeskilling som blev ett prisrekord per kvadratmeter för området och som fortfarande står sig. Hon har beaktat NN-YY:s ekonomiska intressen och uppfyllt kravet på god fastighetsmäklarsed.

Hon bestrider att hon tagit emot ett bud om 19,8 miljoner kr. Hon fick emellertid frågan från Budgivare 2 om hon trodde att fastigheten skulle säljas till henne om hon lade det beloppet, varvid hon upplyste om NN-YY:s inställning om att de inte ville sälja till ett pris under 20 miljoner kr. Budgivare 2 bereddes tillfälle att återkomma med ett konkret bud, men något ytterligare bud lämnades inte. NN-YY:s kritik i detta avseende bestrids således, dels eftersom hon inte tog emot något bud på 19,8 miljoner kr, dels eftersom hon följde upp Budgivare 2.

NN-YY gör även gällande att förmedling har skett till en närstående till henne. Någon närståenderelation är emellertid inte för handen eftersom hon vid tidpunkten för förmedlingsuppdragets utförande inte var anställd på Mäklarbyrån eller på annat sätt verksam där. Hon bestrider därför att ZZ är att betrakta som närstående till henne, vare sig i egenskap av affärsområdeschef vid Mäklarbyrån eller i annan egenskap. Hennes inställning är att hon har iakttagit god fastighetsmäklarsed och att hon inte har låtit sig påverkas av ovidkommande hänsyn. Hon bestrider också att hon bestämt sig för vem som skulle bli köpare av fastigheten.

NN-YY:s påstående att uppgifter inte har tagits in i journalen bestrids också. Det finns ingen skyldighet för fastighetsmäklare att i en journal ange uppdragsgivarens önskemål. ZZ, som blev den slutlige köparen, informerades skriftligen och före köpet om det ansvar som en köpare har för att undersöka fastigheten. Det förhållandet att det i journalen anges att det är "köparen" kommer sig av att det är förtryckt i mäklarsystemet och vittnar inte på något sätt att hon skulle ha bestämt sig för en viss köpare.

Hon bestrider vidare att hon skulle ha utövat påtryckningar eller på annat sätt försökt stressa fram en försäljning.

NN-YY:s påstående om att hon inte skulle ha hörsammat deras önskemål om tillträde bestrids. Det ska tilläggas att NN-YY var företrädare av en advokat i försäljningen. Det var även advokaten som undertecknade köpekontraktet för deras räkning. Om det fanns någon oklarhet borde ombudet ha reagerat. Hon har upprättat köpekontraktet och anpassat det efter hur hon uppfattat partsviljan.

Hon bestrider även NN-YY:s påstående om att hon i strid med deras instruktion tagit bort annonsen. Detta skedde i enlighet med deras överenskommelse.

Hennes inställning är att hon har upprättat budgivningslistan i enlighet med lag och god fastighetsmäklarsed.

Ett köp har kommit till stånd. I en sådan situation föreligger ingen skyldighet att överlämna en spekulantförteckning. Hon bestrider därför att det har ålegat henne att upprätta eller ge ut en spekulantförteckning till NN-YY. Någon dom från en prejudicerande instans som säger att fastighetsmäklare har en skyldighet att på begäran upprätta och överlämna en spekulantförteckning till sin uppdragsgivare har inte meddelats.

Vad gäller kritiken som rör marknadsföringen av objektet och underlåtenheten att ta in de värdehöjande uppgifter i objektsbeskrivningen som NN-YY påtalat är hennes att hon har tydliggjort dessa i objektsbeskrivningen. NN-YY:s påståenden bestrids och det går att utläsa direkt ur objektsbeskrivningen att kritiken som framförts saknar grund. Vad gäller påståendet om havsutsikt bestrider hon att det finns en sådan från huset. Den eventuella utsikt som blir när träden är avlödade kan inte beskrivas som en generell "havsutsikt" utan att marknadsföringen riskerar att bedömas som vilseledande.

Vad gäller påståendet att hon inte skulle ha fått ett godkännande av objektsbeskrivningen bestrider hon även det. Hon har tillställt NN-YY ett utkast till objektsbeskrivning och därefter via mejl fått ett godkännande.

Skada och orsakssamband

NN-YY har inte visat att de har lidit någon ekonomisk skada. Inte heller har de förmått visa att det föreligger ett orsakssamband mellan en eventuell oaktsamhet och den skada de påstår att de har lidit. Annorlunda uttryckt: det bedöms inte vara visat att de hade fått en högre köpeskilling om hon hade agerat annorlunda.

Den värdering av fastigheten som NN-YY gett in i ärendet är inte daterad, vilket gör att det inte går att utläsa tidpunkten för värderingen. Det framgår inte heller vem som har utfört värderingen. Värderingen ligger dessutom inom ramen för vad fastigheten såldes för. Enligt förmedlingsuppdraget accepterade uppdragsgivaren 20 miljoner kr som ett tänkbart försäljningspris. Mot bakgrund av vad som har anförts ovan är det hennes uppfattning att värderingen saknar bevisvärde.

Medvållande

Om oaktsamhet, skada och orsakssamband skulle anses vara för handen, är hennes inställning att NN-YY har varit medvållande till en eventuell skada i sådan grad att det begärda skadeståndet ska jämkas till noll eftersom de av egen vilja valt att ingå ett köpekontrakt med den aktuella köpeskillingen.

Nedsättning av provision

Hon bestrider att hon har åsidosatt sina skyldigheter vid utförandet av förmedlingsuppdraget och att det därför inte föreligger grund för nedsättning.

Om det skulle anses föreligga ett åsidosättande, gör hon gällande att åsidosättandet är ringa och att någon nedsättning därför inte ska ske.

UTREDNINGEN

Nämnden har tagit del av ett stort antal handlingar. Från dessa noteras följande.

I köpekontraktet angavs bland annat följande:

Köparen har för avsikt att med besiktningsmannen gå igenom besiktningsprotokollet från den besiktning som genomförts av OBM-gruppen utförd 2021-09-21

Köpet ska återgå om köparen efter genomgången med besiktningsmannen inte längre vill stå fast vid köpet och köparen senast 2021-10-19 begär att köpet ska återgå.

En sms-korrespondens mellan Mäklaren och Budgivare 2 den 8 oktober 2021 hade bland följande innehåll:

Hej! Säljarna förhandlade klart med den andra familjen och vi skrev avtal imorse på 20 000 000 kr. Jag har ett annat hus som jag får mer info om nästa vecka. Passar en familj som inte är händig. Bara flytta in. Återkommer gärna om det. Mvh! [REDACTED]

11:56

12:04

Oj ok. Förstår samtidigt säljaren. Kan du beskriva mer om huset du pratar om? Var ligger det och vad kostar det? Kanske vi kan köpa redan underhand. Tack!

Nedan återges två bilder på utsikten från balkongen, tagna av NN-YY:

[Bilder, ej medtagna i det anonymiserade beslutet]

NN-YY har gett in en handling som saknar underskrift och datering, men som uppges vara en värdering av fastigheten från en mäklare vid [en mäklarkedja]. I handlingen anges följande:

”[Mäklarkedjans namn]

Värdering av er bostad

Efter att ha jämfört med tidigare försäljningar och aktuell statistik från området bedömer jag att värdet på dagens marknad för er bostad f.n. ligger kring:

21 000 000 kr (plus/minus 1 000 000 kr).

Vi kommer gemensamt överens om exakt nivå för utgångspris när vi publicerar annonsen och stämmer då av mot aktuell marknad och övrig konkurrens. Det är viktigt att skapa rätt roll. Jag kommer att göra mitt yttersta för att vi ska få ett så högt slutpris som möjligt.”

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 anmälaren 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.

Skada

Den skada som NN-YY gjort gällande består i att fastigheten såldes till ett för lågt pris. Som angetts ovan är det NN-YY som har bevisbördan för det påståendet.

I den värdering som NN-YY gett in till nämnden – se ovan under rubriken "Utredningen" – anges det bedömda marknadsvärdet till 21 000 000 kr, plus/minus 1 000 000 kr. Eftersom fastigheten såldes för 20 000 000 kr, såldes den inom ramen för den värdering som NN-YY själva gett in och åberopat. Det är därmed inte bevisat att de lidit någon ekonomisk skada. Deras skadeståndsyrkande kan redan av det skälet inte bifallas.

För nedsättning av provision krävs inte att det uppkommit någon skada. Nämnden kommer därför nedan att pröva de grunder som NN-YY har åberopat till stöd för att provisionen ska sättas ned.

Närståendeförmedling

Uppdragsavtalet ingicks den 14 september 2021. Det innebär att 2021 års fastighetsmäklarlag är tillämplig.

Partena är överens om att köparen arbetade som chef för en region inom Mäklarbyrån. De är också överens om att Mäklaren var verksam vid Mäklarbyrån när hon lämnade sin offert till NN-YY, men att hon arbetade på en annan mäklarkedja när uppdragsavtal tecknades och fastigheten såldes.

Den närståendekategori som skulle kunna bli aktuell i detta fall regleras i 3 kap. 7 § 2 st. p. 5 fastighetsmäklarlagen. Där anges att mäklaren inte får förmedla en fastighet "någon som fastighetsmäklaren på något annat sätt har en nära anknytning till". Bestämmelsen är ny jämfört med 2011 års fastighetsmäklarlag.

Av förarbetena, prop. 2020/21:119 s. 60 f., framgår att avsikten med den nya bestämmelsen var att utöka området för förbudet mot närståendeförmedling. Som exempel på när den kan bli tillämplig angavs två personer som har kontorsgemenskap med varandra eller driver verksamhet tillsammans i ett enkelt bolag. Även andra personer kan tänkas ingå i kretsen, om de har en ekonomisk eller annan intressegemenskap med mäklaren.

Man kan tycka att det hade varit lämpligt att Mäklaren hade informerat NN-YY om sin relation till köparen. Nämnden anser dock inte att köparen kan ses som närstående till henne i fastighetsmäklarlagens mening. Mäklaren begick alltså inget formellt fel när hon förmedlade fastigheten. Det finns därmed ingen grund för nedsättning av provisionen i denna del.

Bristande dokumentation

Den bristande dokumentationen består främst i ett bud om 19 800 000 kr från Budgivare 2, som NN-YY menar skulle ha införts i budgivningslistan. Det är emellertid utrett att det inte var fråga om något bud i mäklarrättslig mening. NN-YY har själva beskrivit det som att Budgivare 2 frågade hur de skulle ställa sig om hon höjde sitt bud från 19 100 000 till 19 800 000 kr.

NN-YY har också anmärkt på att spekulanterna inte redovisades i mäklarjournalen, och inte heller deras önskemål om visningar. Det utgör emellertid inget fel i mäklartjänsten. Det torde vara mycket ovanligt att en mäklare redovisar sådant i journalen, och något krav att göra det finns i alla händelser inte.

Förslag till köpekontrakt

NN-YY har uppgett att det fanns fel i det förslag till köpekontrakt som Mäklaren skickade ut. De har emellertid inte angett vad det för var för fel. Någon grund för nedsättning av provisionen finns därför inte i denna del.

Borttagande av annons

Som nämnden uppfattat det togs annonsen bort den 8 oktober 2021, efter att båda parter hade undertecknat köpekontraktet. I köpekontraktet fanns ett s.k. svärvillkor – en besiktningssklausul som sträckte sig fram till den 19 oktober 2021.

Enligt nämndens uppfattning hade Mäklaren inte gjort fel om hon hade låtit annonsen ligga kvar tills svärvillkoret hade löpt ut. Det hade tvärtom varit rätt. Å andra sidan förefaller Fastighetsmäklarinspektionen ha en annan uppfattning i frågan, se FMI 4.1-596-15, och det kan inte krävas att en mäklare ska agera på ett sätt som kan medföra en disciplinär påföljd.

Besked till Budgivare 2

Det är utrett – se ovan under rubriken "Utredningen" – att Mäklaren den 8 oktober kl. 11:56 skickade ett sms till Budgivare 2 och skrev att "säljarna förhandlade klart med den andra familjen och vi skrev avtal i morse på 20 000 000 kr". NN-YY har oemotsagda uppgett – och nämnden anser att uppgiften kan ligga till grund för bedömningen – att de undertecknade köpekontraktet först på eftermiddagen samma dag. Mäklarens besked till Budgivare 2 var alltså felaktigt.

Förseelsen kan inte ses som ringa, men inte heller som exceptionellt allvarlig. Nämnden beaktar att Budgivare 2 svarade "Oj ok. Förstår samtidigt Säljaren". Det visar, enligt nämndens mening, att det knappast var aktuellt för Budgivare 2 att bjuda över 20 000 000 kr.

Nämnden anser att provisionen bör sättas ned med 20 000 kr.

Besked om handlingsalternativ

NN-YY har anmärkt på att de inte fick information om sina handlingsalternativ i samband med att den blivande köparen lade ett s.k. dolt bud. Mäklaren har inte

invänt mot NN-YY:s uppgifter i denna del och nämnden utgår därför från att de är riktiga.

Nämnden bedömer att förseelsen bör ses som ringa och inte medföra någon nedsättning av provisionen. Det gäller särskilt då det endast fanns två budgivare och då Budgivare 2 knappast – av skäl som redovisats ovan under rubriken ”Besked till Budgivare 2” – skulle ha lagt ett bud över 20 000 000 kr om köparens dolda bud hade kommunicerats. Nämnden noterar också att NN-YY har uppgett att de ”begärde” att det dolda budet skulle kommuniceras, men att de upplevde att Mäklaren ”ignorerade” dem. De har alltså inte påstått att de svävade i villfarelsen att en mäklare inte *får* kommunicera ett dolt bud eller att Mäklaren skulle ha påstått att så var fallet.

Nämnden tillägger att effekten av att ett dolt bud kommuniceras i regel är att det förfaller. Att kommunicera ett dolt bud innebär med andra ord ett risktagande.

Spekulantlista

NN-YY har uppgett att de bad Mäklaren om en spekulantlista, men att de inte fått någon.

En mäklare ska redovisa alla spekulanter till säljaren. Detta kan – men måste inte – ske i form av en lista, se FRN 88/21. Nämnden delar alltså inte Fastighetsmäklarinspektionens uppfattning, så som den kom till uttryck i FMI 20-1897. Det kan tilläggas att inspektionens beslut möjligen bygger på en felläsning av förarbetena. I förarbetena sägs inget om att redovisningen ske i form av en lista, något som dock antyds i beslutet.

Felaktigt antal rum i objektsbeskrivningen

NN-YY:s fastighet var bebyggd med en villa om över 200 kvm. I marknadsföringen angavs den ha åtta rum. Enligt NN-YY var korrekt uppgift tio eller möjligen elva rum. Mäklaren har inte invänt mot NN-YY:s uppgift om antalet rum och nämnden utgår därför från att den är riktig.

Om uppgiften om antalet rum har någon betydelse, gäller det i första hand vid förmedling av (mindre) bostadsrättslägenheter. Nämnden anser att förseelsen bör ses som ringa och inte medföra någon nedsättning av provisionen.

Havsutsikt

Mäklaren har invänt att hon inte rätteligen kunde marknadsföra fastigheten med uppgift om havsutsikt. Det har NN-YY inte heller gjort gällande. Vad de gjort gällande är att hon skulle ha tagit med en bild från balkongen i marknadsföringen, detta eftersom det fanns havsutsikt från balkongen.

Två bilder från balkongen som NN-YY själv har tagit har återgetts ovan under rubriken "Utredningen". Nämnden kan inte se att det finns någon tydlig havsutsikt från balkongen och i alla händelser kan underlåtenheten att ta med en bild från balkongen inte medföra någon nedsättning av provisionen.

Övrigt

Vad gäller NN-YY:s övriga påståenden om fel i mäklartjänsten har dessa inte letts i bevis.

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, Björn Willborg, fastighetsmäklare, Per Isberg, fastighetsmäklare och Guy Wallster, fastighetsmäklare. 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.