

2015-09-23

Dnr 4.1-2233-14

Beslutet/domen har vunnit laga kraft.

Saken

Tillsyn enligt fastighetsmäklarlagen (2011:666), fråga om kundkännedom - grundläggande åtgärder, uppdragsavtal, journal och provision och annan ersättning.

Prövning av om fastighetsmäklaren har utfört grundläggande åtgärder för att uppnå kundkännedom om uppdragsgivarna, när en kollega till mäklaren tidigare hade inhämtat sådan information. Det förhållandet, att dateringen av uppdragsavtalet och anteckningen i journalen om vilket datum förmedlingsuppdraget ingicks, inte stämmer överens med mäklarens uppgifter, har också prövats. Även mäklarens krav på ersättning vid uppdragsgivarnas uppsägning av förmedlingsuppdraget har berörts i beslutet.

Fastighetsmäklarinspektionens avgörande

Fastighetsmäklarinspektionen meddelar fastighetsmäklaren NN en varning.

Ärendet

I en anmälan till Fastighetsmäklarinspektionen har säljarna av en tomträtt (radhus) riktat kritik mot fastighetsmäklaren NN med anledning av ett förmedlingsuppdrag. Anmälarna har gett in kopior av mejlkorrespondens, en marknadsvärdering, förmedlingsuppdraget, en faktura och bestridandet av fakturan.

NN har yttrat sig över anmälan och lämnat in kopior av förmedlingsuppdraget, allmänna villkor och information om förmedlingsuppdraget, säljarnas uppsägning av förmedlingsuppdraget,

2015-09-23

Dnr 4.1-2233-14

Beslutet/domen har vunnit laga kraft.

hennes bekräftelse av uppsägningen av uppdragsavtalet, ett fastighetsutdrag från år 2013, en marknadsvärdering från år 2013, två marknadsvärderingar från år 2014, en blankett angående kundkännedom, anbudsförteckningen, journalen, en specifikation av kostnaderna för förmedlingsuppdraget och en faktura.

Anmälan

Anmälnarna (uppdragsgivarna) har anfört bland annat följande. NN har inte på ett godtagbart sätt utfört det förmedlingsuppdrag som hon haft. Hon har inte tagit med något utgångspris i uppdragsavtalet. Hon har inte gjort någon identitetskontroll av dem när uppdragsavtalet tecknades. Budgivningen har inte hanterats korrekt. Någon budlista har inte presenterats. Hon har inte varit tillgänglig för spekulanter och inte heller varit påläst när de kontaktat henne. De sade därför upp förmedlingsuppdraget med NN. Därefter har de från NN fått en faktura på 21 566 kronor. De anser inte att det är rimligt att betala detta belopp och bestrider därför fakturan.

Handlingarna

Fastighetsmäklarinspektionen har funnit följande vid granskningen av handlingarna.

Blanketten angående kundkännedom

Blanketten för kundkännedom om uppdragsgivarna är daterad den 18 juli 2013 och anger namnet på en annan mäklare än NN. Dokumentet är inte undertecknat av den mäklare som anges.

Provision och annan ersättning

Förmedlingsuppdraget är daterat den 14 augusti 2014. Det innehåller inte uppgifter om något utgångspris.

I förmedlingsuppdraget anges följande angående uppsägning.

2015-09-23

Dnr 4.1-2233-14

Beslutet/domen har vunnit laga kraft.

Skulle uppdragsgivaren under den tid uppdraget är förenat med ensamrätt säga upp eller avbryta uppdraget i förtid kan detta föranleda ersättningsskyldighet för uppdragsgivaren.

För ytterligare information om avtalstiden och fastighetsmäklarens rättigheter även efter avtalstiden hänvisas till bilagda allmänna villkor för förmedlingsuppdrag.

I de allmänna villkoren och informationen om förmedlingsuppdraget anges bland annat följande om provision och annan ersättning.

Fastighetsmäklaren erhåller normalt ersättning genom provision, dvs med en avtalad procentsats av köpeskillingen. Parterna har också möjlighet att, i kombination eller i stället för provision skriftligen avtala om fast arvode samt särskild ersättning för utlägg.

Journalen

I journalen anges att den inledande kontakten med uppdragsgivarna har gjorts av en kollega till NN den 18 juli 2013. Det framgår också att NN besökt uppdragsgivarna och gjort en så kallad intagsbesiktning den 18 augusti 2014. Det anges att förmedlingsuppdraget har ingåtts den 14 augusti 2014.

Fastighetsmäklarens yttrande

NN har anfört bland annat följande.

Kundkännedom

En kollega till henne värderade fastigheten den 18 juli 2013. I samband med detta kontrollerade kollegan identiteten på ägarna. Under våren 2014 kontaktade säljarna på nytt hennes kollega, som då slutförde värderingen. Den 18 augusti 2014 träffade hon säljarna. De önskade att fastigheten skulle bjudas ut för 4 350 000 kronor. Hon ansåg att detta pris var för högt. Säljarna ville inte skriva på förmedlingsavtalet på plats, utan önskade tänka över hur de skulle göra. Under kvällen meddelade säljarna att hon hade fått förmedlingsuppdraget. När hon fick tillbaka det undertecknade förmedlingsuppdraget hade säljarna inte angett något utgångspris. Inför försäljningen bestämdes att utgångspriset skulle vara 3 775 000 kronor.

2015-09-23

Dnr 4.1-2233-14

Beslutet/domen har vunnit laga kraft.

Vid hennes besök hos säljarna gjorde hon inte någon identitetskontroll, eftersom de då inte undertecknade förmedlingsuppdraget. Hon visste att hennes kollega tidigare hade utfört en sådan kontroll och att kollegans dokumentation av detta fanns i akten angående värderingen. Trots detta frågade hon säljarna vid ett par tillfällen om de kunde skicka bilder på sina körkort via sms, vilket de inte gjorde. Hon bedömde att identitetskontrollen hade gjorts genom hennes kollega.

Hennes kollega slutade vid företaget under hösten 2014. Det har inte gått att hitta hennes dokument om kundkännedom. Originalen finns i ett förråd som hon inte har tillgång till. Det beror på att hon nu har sålt det företag som hon var verksam i när det aktuella uppdraget utfördes.

Provision och annan ersättning

Efter ett stort antal visningar hade det inte kommit in några bud som säljarna ville acceptera. Hon och säljarna kom överens om att gå ut med ett pris om 4 150 000 kr. Säljarna ville att spekulanterna skulle acceptera detta pris för att få komma på en visning. Hon fick nu veta att detta var den nivå som krävdes för att lån skulle beviljas till säljarnas nya hus. Kort därefter kom säljarna in på hennes kontor och sa upp förmedlingsuppdraget. De talade om de ekonomiska konsekvenser som kunde uppkomma på grund av uppsägningen. Säljarna var medvetna om att det kunde medföra kostnader för dem. Efter kontakt med en jurist på en branschorganisation upprättade hon en faktura, som översändes till säljarna.

Fastighetsmäklarinspektionens bedömning

Kundkännedom

Enligt 2 kap. 1 § lagen (2009:62) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism (penningtvättslagen) ska en fastighetsmäklare vidta åtgärder för att uppnå kundkännedom.

Det framgår av 2 kap. 2 § penningtvättslagen att fastighetsmäklaren ska vidta grundläggande åtgärder för att uppnå kundkännedom vid etableringen av en

2015-09-23

Dnr 4.1-2233-14

Beslutet/domen har vunnit laga kraft.

affärsförbindelse och vid enstaka transaktioner som uppgår till ett belopp motsvarande 15 000 euro eller mer. Med grundläggande åtgärder för kundkännedom avses enligt 2 kap. 3 § första stycket penningtvättslagen kontroll av kundens identitet genom identitetshandling, registerutdrag eller på annat tillförlitligt sätt, kontroll av den verkliga huvudmannens identitet och inhämtande av information om affärsförbindelsens syfte och art. Av 2 kap. 9 § penningtvättslagen framgår det att kontrollen av kundens identitet normalt ska slutföras innan en affärsförbindelse etableras eller en enstaka transaktion utförs.

Det är klarlagt att NN inte har vidtagit några åtgärder för att uppnå kundkännedom om uppdragsgivarna i samband med att hon åtog sig förmedlingsuppdraget den 14 augusti 2014. Uppgiften om att en kollega till henne hade uppnått kundkännedom om samma personer i samband med ett värderingsuppdrag mer än ett år tidigare medför ingen ändring av NN:s egen skyldighet att uppnå kundkännedom om uppdragsgivarna vid etableringen av affärsförbindelsen. Fastighetsmäklarinspektionen finner att underlåtenheten att göra detta motiverar en varning.

Provision och annan ersättning

Fastighetsmäklarinspektionen är inte behörig att avgöra tvister om ersättning eller provision för en fastighetsmäklares tjänster eller mäklarens rätt till ersättning vid en uppsägning av uppdragsavtalet. Däremot kan inspektionen pröva om en mäklare i en ersättningsfråga har handlat på ett sätt som är förenligt med god fastighetsmäklarsed.

Fastighetsmäklarinspektionen finner inte något stöd för att NN skulle ha framställt ersättningskrav i strid med god fastighetsmäklarsed. Något annat har inte heller kommit fram som ger anledning till någon åtgärd från Fastighetsmäklarinspektionens sida i denna frågeställning.

Uppdragsavtalet och journalen

Enligt 20 § fastighetsmäklarlagen (2011:666) ska en fastighetsmäklare föra anteckningar över förmedlingsuppdraget – en så kallad journal.

Dokumentationen ska överlämnas till uppdragsgivaren när uppdraget har slutförts. I förarbetena till fastighetsmäklarlagen (prop. 2010/11:15 s. 61)

2015-09-23

Dnr 4.1-2233-14

Beslutet/domen har vunnit laga kraft.

anges följande.

Det är förmedlingsuppdraget som ska dokumenteras. Skyldigheten omfattar uppgifter om när uppdraget ingicks, när och på vilket sätt en åtgärd vidtagits samt när uppdraget upphör. Av särskild betydelse är anteckningar om de förpliktelser som följer av lagen, t.ex. utförandet av rådgivnings- och upplysningsskyldigheten (se 16 §), kontrollen av förfoganderätts- och inskrivningsförhållanden (se 17 §) samt tillhandahållandet av en objektsbeskrivning (se 18 §).

Det framgår av NN:s egna uppgifter att uppdragsavtalet ingicks den 18 augusti 2014. Detta styrks av en anteckning i journalen om att intagsbesiktningen genomfördes den 18 augusti 2014. Det stämmer emellertid inte med dateringen av uppdragsavtalet och anteckningen i journalen om att förmedlingsuppdraget hade ingåtts den 14 augusti 2014. Fastighetsmäklarinspektionen finner att dessa dateringar inte överensstämmer med yttrande. Förseelsen motiverar en erinran.

Övrigt

Det som i övrigt har kommit fram i ärendet ger inte anledning till åtgärd från Fastighetsmäklarinspektionens sida.

Påföljd

NN meddelas en varning för att hon inte har uppnått grundläggande kundkännedom om uppdragsgivarna. I varningen ingår en erinran för att dateringen av uppdragsavtalet och anteckningen i journalen om vilket datum förmedlingsuppdraget ingicks inte överensstämmer med NN:s uppgifter i yttrandet.