

2015-09-23

Dnr 4.1-2403-14, 4.1-2402-14

Beslutet/domen har vunnit laga kraft.

Saken

Tillsyn enligt fastighetsmäklarlagen (2011:666), fråga om journal.

Prövning av om fastighetsmäklaren har haft en skyldighet att föra en journal över förmedlingsuppdraget när det har sagts upp efter nio dagar. Varken någon visning eller budgivning har ägt rum.

Fastighetsmäklarinspektionens avgörande

Fastighetsmäklarinspektionen meddelar fastighetsmäklaren NN en varning i ärendet 4.1-2403-14.

Fastighetsmäklarinspektionen avskriver ärendet 4.1-2402-14 avseende fastighetsmäklaren PP.

Fastighetsmäklarinspektionen avskriver ärendet 4.1-2404-14 avseende fastighetsmäklaren RR.

Bakgrund

NN har haft i uppdrag att förmedla en bostadsrättslägenhet. Samtidigt var en annan bostadsrätt våningen under den aktuella lägenheten ute till försäljning via en annan fastighetsmäklare på samma mäklarkontor.

Fastighetsmäklarinspektionen har i ett tidigare tillsynsärende (4.1-988-14) prövat om den andra mäklaren, i strid med god fastighetsmäklarsed, hade använt sig av den planritning som NNs uppdragsgivare har haft i sin marknadsföring.

2015-09-23

Dnr 4.1-2403-14, 4.1-2402-14

Beslutet/domen har vunnit laga kraft.

Ärendena

I en anmälan till Fastighetsmäklarinspektionen har NNs uppdragsgivare riktat kritik mot fastighetsmäklarna PP, NN och RR. Anmälaren har lämnat in 24 bilagor till sin anmälan.

PP och NN har förelagts att yttra sig över anmälarens kritik. NN har även förelagts att lämna in en kopia av sin journal. Båda mäklarna har yttrat sig.

NN har lämnat in följande handlingar.

- En offert till anmälaren.
- Ett mejl från anmälaren daterat den 23 mars 2014.
- En mejlkonversation mellan anmälaren, NN och RR.

NN har inte lämnat in någon journal.

Anmälan

Anmälaren har sammanfattningsvis uppgett följande.

Anmälan gäller otillåten användning av anmälarens planritning vid förmedling av en annan kunds bostadsrätt och marknadsföring med ett lockpris.

Kontorschefen PP samt fastighetsmäklarna NN och RR har spelat en avgörande roll i händelseutvecklingen vid försäljningen av hennes lägenhet. De har därigenom försvårat hennes bostadsförsäljning. NN och RR har bland annat använt sig av ett icke accepterat pris i marknadsföringen av bostaden, dvs. ett lockpris. PP har förtalat henne.

När hon i februari 2014 skulle sälja sin lägenhet tog hon in offerter från flera fastighetsmäklare. NN och RR inledde ett priskrig i syfte att få henne att välja just dem. De erbjöd sänkt arvode, lade till mervärden i form av större annonser i dagspressen, skickade kontinuerligt mejlmeddelanden och försökte övertala henne att anlita dem. Den 18 mars 2014 ingick hon ett uppdragsavtal med NN och RR.

2015-09-23

Dnr 4.1-2403-14, 4.1-2402-14

Beslutet/domen har vunnit laga kraft.

Av uppdragsavtalet följer att det accepterade priset var 5 295 000/5 300 000 kronor. NN och RR valde dock att gå ut med ett lägre pris i marknadsföringen, trots att anmälarerna både muntligt och skriftligt hade informerat dem om att hon inte accepterade det.

Fastighetsmäklarnas kollega inledde den 21 februari 2014 en annonsering av bostadsrätten belägen våningen under hennes. Utan anmälarernas vetskap, och utan hennes godkännande, har den mäklaren tillskansat sig ett unikt marknadsföringsmaterial som användes av NN och RR. Planritningen var unik och det rådde inget tvivel om att den föreställde anmälarernas bostad. Planritningen hade tagits fram i samband med en kostsam och omfattande renovering som anmälarerna hade genomfört i sin lägenhet. Enligt anmälarerna var det mäklarens avsikt att locka och stjäla spekulanter från anmälarernas försäljning, vilket har lett till att hon har lidit ekonomisk skada.

Den 23 mars 2014 upptäckte hon att hennes planritning hade plagierats i samband med att de två lägenheterna var utannonserade samtidigt. Hon reklamerade ärendet till NN och RR och efterfrågade ett möte där kontorschefen PP och den andra mäklarens skulle närvara. Den andra mäklaren valde att inte närvara. Eftersom mäklarens kollegor inte hade fullmakt att företräda henne hade de inget mandat att agera för hennes räkning.

PP uppgav vid mötet att mäklaren hade valt att inte begära något samtycke till att använda planritningen, att den andra kundens lägenhetsaffär hade första prioritet och att nöden hade krävt att anmälarernas intressen ignorerades. PP, NN och RR var eniga om att bostäderna med samma adress inte kunde utannonseras samtidigt. Anmälarerna uppmanades att avbryta sin lägenhetsförsäljning, eftersom den andra kundens intressen gick före. Detta skulle medföra en fördröjning för hennes försäljning och hon motsatte sig detta.

Hon kontaktade mäklarföretagets kundombudsman och sa sedan den 27 mars 2014 upp avtalet med NN och RR. Hon utformade en reklamation till den mäklare som otillåtet hade använt sig av hennes planritning. Hon anlät en ny mäklare på ett annat mäklar företag, men trots upprepade visningar i april och maj månad lyckades inte försäljningen. Lägenheten blev inte såld förrän i september 2014 efter det att hon hade lämnat uppdraget till ytterligare en annan mäklare på ett tredje mäklar företag.

2015-09-23

Dnr 4.1-2403-14, 4.1-2402-14

Beslutet/domen har vunnit laga kraft.

På en internetsajt lämnade hon negativ feedback om mäklaren som olovligen hade använt sig av hennes planritning. I december 2014 fick hon ta del av en brevväxling som hade skett mellan det företaget och mäklarföretagets kontorschef PP. Där framgår det att hennes planritning har använts vid marknadsföringen av en annan lägenhet. I skrivelsen påstår PP felaktigt att hon skulle ha förbrukat fem fastighetsmäklare, att RR och NN skulle ha ingått förmedlingsuppdraget med henne av behjärtansvärda skäl och att mäklarföretaget skulle ha blivit avrätt från att ta henne som kund. Hon har därför polisanmält honom för förtal. Enligt anmälaren har PP även påstått att hon inte hade rätt att lämna negativ feedback om mäklaren som otillåtet hade använt sig av hennes ritning eftersom hon aldrig hade träffat den mäklaren. Han ska även ha hävdat att hon inte har haft rätt att ansöka om att få genomföra en ändring av planlösningen.

Handlingarna

Offerten

I mäklarföretagets offert till anmälaren har bostadsrättens bedömda marknadsvärde angetts vara 5 000 000 – 5 300 000 kronor.

Uppdragsavtalet

Anmälaren har bland annat lämnat in uppdragsavtalet som är ingånget med NN den 18 mars 2014 och en ömsesidig uppsägning av detta avtal daterad den 27 mars 2014.

I uppdragsavtalet är utgångspriset 5 300 000 kronor. Det framgår av avtalet att detta kan komma att överskridas eller underskridas efter överenskommelse med uppdragsgivaren. Det anges även att vissa delar av förmedlingsuppdraget kan komma att utföras av fastighetsmäklaren RR. Något uppdragsavtal med fastighetsmäklaren RR har inte lämnats in.

Fastighetsmäklarnas yttranden

Yttrandet från PP

2015-09-23

Dnr 4.1-2403-14, 4.1-2402-14

Beslutet/domen har vunnit laga kraft.

PP har tillbakavisat kritiken och anfört följande.

Anmälararen hade kallat till ett möte om anmälararens anklagelser att en av hans anställda mäklare hade stulit en planritning. Han närvarade vid mötet i syfte att hitta den bästa lösningen för hennes försäljning av sin bostad. Han bestrider anmälararens uppgifter om att han skulle ha uppmanat henne att avbryta sin försäljning och att hon som kund skulle ha en lägre prioritet än den andra kunden. Under mötet nämnde han att det vore till anmälararens fördel om grannens lägenhet såldes snabbt. Möjligtvis har anmälararen feltolkat det budskapet.

Anmälararen skrev senare brev till stora delar av mäklarfirmarets ledning. Han var som kontorschef tvungen att svara för sin mäklare och ge de inblandade parterna sin syn på saken. Han bestrider att han skulle ha förtalat anmälararen. Han anser att han har beskrivit den korrekta bilden av det som hade hänt. Han har inte hävdatt att anmälararen inte skulle ha haft rätt att ansöka om ändringar i planlösningen. Anmälararen har misstolkat hans förtydligande information om att man som bostadsrättsinnehavare inte sakrättsligt äger sin lägenhet. Han har dock aldrig anklagat anmälararen för att ha gjort något fel vid ombyggnationen.

Yttrandet från NN

NN har tillbakavisat anmälararens kritik och har i huvudsak anfört följande.

De värderade anmälararens bostadsrätt till 5 000 000 – 5 300 000 kronor och rekommenderade henne ett acceptpris om 4 995 000 kronor. Detta var 5 000 kronor under deras spann, vilket knappast kan anses utgöra ett lockpris. Anmälararen har inte invänt mot det annonserade acceptpriset förrän långt efter det att förmedlingsuppdraget redan hade avslutats.

Anmälararen har godkänt samtliga åtgärder som vidtagits i hennes ärende, eftersom det var mycket viktigt för henne att ha kontroll. Hon satt till och med bredvid NN när objektsbeskrivningen och annonserna utarbetades. Anmälararen kom med en rad synpunkter som hon fick anpassa sitt arbete efter. De ansträngde sig för att göra anmälararen nöjd och de gick aldrig emot hennes instruktioner.

Hon har inte medverkat till att den andra fastighetsmäklaren har fått tillgång

2015-09-23

Dnr 4.1-2403-14, 4.1-2402-14

Beslutet/domen har vunnit laga kraft.

till anmälares planritning. Hon har inte favoriserat någon annan kund framför anmälares.

Anmälares beskrivning av samtalet från det genomförda mötet den 24 mars 2014 stämmer inte. Anmälares var mycket upprörd när hon kom och blev mer upprörd över att den andra mäklaren inte närvarade. Efter mötet meddelade anmälares, via RR, att hon ville säga upp uppdragsavtalet på grund av brustet förtroende för mäklarfirmen. På anmälares initiativ, och efter hennes kontakt med mäklarfirmens kundombudsman, upprättades ett dokument om en ömsesidig uppsägning av uppdragsavtalet.

Hon upprättade aldrig någon journal i ärendet eftersom det avslutades innan visningar och budgivning hade dragit igång.

Fastighetsmäklarinspektionens bedömning

Ärendet 4.1-2403-14

Av 20 § fastighetsmäklarlagen (2011:666) framgår det att fastighetsmäklaren ska föra anteckningar över förmedlingsuppdraget. Dokumentationen ska överlämnas till uppdragsgivaren när uppdraget har slutförts. Om ett överlåtelseavtal har ingåtts ska även den som köpt eller sålt fastigheten få dokumentationen när uppdraget har slutförts.

I förarbetena till fastighetsmäklarlagen anges att de som har ett intresse av att få veta vilka åtgärder som mäklaren har vidtagit ska kunna få en dokumentation över uppdraget. Det är förmedlingsuppdraget som ska dokumenteras. Skyldigheten omfattar bland annat uppgifter om när uppdraget ingicks, när och på vilket sätt en åtgärd har vidtagits samt när uppdraget upphörde (prop. 2010/11:15 s. 60 f).

Enligt NNs egen uppgift har hon inte upprättat någon journal över förmedlingsuppdraget. Hon har därmed åsidosatt en uttrycklig bestämmelse i fastighetsmäklarlagen. Förseelsen är varningsgrundande. Att några visningar inte har hållits eller att någon budgivning inte har ägt rum medför ingen annan bedömning.

Det som i övrigt har kommit fram i ärendet leder inte till någon åtgärd från

2015-09-23

Dnr 4.1-2403-14, 4.1-2402-14

Beslutet/domen har vunnit laga kraft.

Fastighetsmäklarinspektionens sida.

Ärendet 4.1-2402-14

Det som har kommit fram i ärendet avseende fastighetsmäklaren PP medför ingen åtgärd från Fastighetsmäklarinspektionens sida.

Ärendet 4.1-2404-14

Det som har kommit fram i ärendet avseende fastighetsmäklaren RR medför ingen åtgärd från Fastighetsmäklarinspektionens sida.