

Eftirlitsnefnd fasteignasala

Reykjavík, 23. mars 2018.

Efni: Afgreiðsla eftirlitsnefndar í tengslum við milligöngu um sölu á fasteign að [X]. (Mál nr. K-016-17).

A. Inngangur.

Í 4. mgr. 19. gr. laga um sölu fasteigna og skipa, nr. 70/2015, sbr. og 20. gr. laganna, er afmarkað með skýrum hætti hvaða þætti eftirlitsnefnd er heimilt að taka til skoðunar þegar kemur að kvörtunarmálum. Nánar tiltekið skal eftirlitsnefndin taka á móti kvörtunum ef kaupandi eða seljandi fasteignar, sem eigendaskipti hafa orðið að fyrir milligöngu fasteignasala, telur að fasteignasali hafi valdið sér tjóni með brotum á starfsskyldum sínum eða krafist eða fengið greidda þóknun sem hann átti ekki rétt á. Það er hlutaðeigandi fasteignasali/ar og kvartandi sem eiga aðild að kvörtunarmáli þessu, í þessu tilviki eru það fasteignasalarnir [A] lfs. og [B] lfs. hjá fasteignasölunni [C].

B. Málsmeðferð eftirlitsnefndar og gagnaöflun.

Eftirlitsnefnd fasteignasala móttók kvörtun frá [D] fyrir hönd [E] (hér eftir nefndur „kvartandi“), dags. 13. september 2017 og var málinu gefið númerið K-016-17 í málaskrá nefndarinnar. Kvörtunin lýtur að starfsháttum fasteignasölunnar [C] í tengslum við kauptilboð í fasteign að [X], en kvartandi er tilgreindur eigandi fasteignarinnar.

Meðfylgjandi kvörtun var greiðslukvittun, dags. 13. september 2017, vegna greiðslu kvörtunargjalds til eftirlitsnefndar, sbr. 3. mgr. 20. gr. laga nr. 70/2015, sbr. 14. gr. reglugerðar um eftirlitsnefnd fasteignasala, nr. 931/2016.

Af fyrirliggjandi kvörtun má ráða að [A] lfs. og [B] lfs. hafi annast sölumeðferðina en þeir votta fyrirliggjandi kauptilboð dags. 15. mars 2017. Þá vottar [A] lfs. enn fremur samþykki um riftun kauptilboðs, dags. 13. júlí 2017. Afmarkast aðild í málinu að framangreindum aðilum en kvörtunin var einnig send [F] lfs. og framkvæmdarstjóra fasteignasölunnar til upplýsinga.

Í kvörtun eru gerðar athugasemdir við starfshætti starfsmanna fasteignasölunnar [C] í tengslum við kauptilboð í fasteignina að [X] sem síðar var dregið tilbaka. Samkvæmt kvartanda annaðist [G] samskipti við kvartanda í tengslum við sölu fasteignarinnar. Af kvörtun verður ráðið að kvartandi telji hlutaðeigandi fasteignasala hafa brotið gegn lögum um sölu fasteigna og skipa, nr. 70/2015, ásamt því að krefjast þóknunar sem hlutaðeigandi fasteignasalar hafi ekki átt rétt á.

Meðfylgjandi kvörtun var að finna samþykkt kauptilboð dags. 15. mars 2017 og þá var einnig meðfylgjandi umboð kvartanda til [D] þar sem henni er veitt umboð til að leggja inn kvörtun til eftirlitsnefndar fyrir hönd [E].

Hinn 21. september 2017 óskaði eftirlitsnefnd eftir andmælum og frekari gögnum frá hlutaðeigandi fasteignasölum, [A] lfs. og [B] lfs. Andmæli [F] lfs. fyrir hönd fasteignasölunnar og hlutaðeigandi fasteignasala bárust eftirlitsnefndinni hinn 5. október 2017. Meðfylgjandi andmælum voru m.a. tölvupóstsamskipti, samningur um sölubjónustu fasteignasala, dags. 1.

Eftirlitsnefnd fasteignasala

mars 2017, söluyfirlit fasteignarinnar, kauptilboð dags. 15. mars 2017, samþykki um riftun á kauptilboði, dags. 13. júlí 2017 og læknisvottorð [...], sérfæðilæknis, dags. 30. júní 2017.

Í ljósi andmæla veitti eftirlitsnefnd kvartanda kost á að koma á framfæri frekari athugasemdum vegna málsins. Nefndinni bárust frekari athugasemdir og gögn frá [D] f.h. kvartanda hinn 20. nóvember 2017. Þá aflaði eftirlitsnefnd einnig opinberra gagna.

Að lokinni yfirferð fyrirbyggjandi gagna taldi eftirlitsnefnd málið nægilega upplýst og lýsti gagnaöflum lokið.

C. Málavextir. Fyrirliggjandi gögn, umkvörtunarefni o.fl.

Með hliðsjón af kvörtun, fyrirbyggjandi andmælum og öðrum gögnum málsins eru málavextir þeir að kvartandi er eigandi fasteignar að [X]. En í kvörtun kemur fram að starfmaður [C], [G], aðstoðarmaður fasteignasala hafi verið að sýna aðra eign í húsinu. Samtal milli [G] og kvartanda hafi lokið þannig að ákveðið var að [G] verðmæti eign kvartanda og var hún í kjölfarið sett á sölu. Kauptilboð var gert um eignina, dags. 15. mars 2017 og var það vottað af [B] lfs. og [A] lfs.

Í kvörtun kemur fram að kvartandi sé greindur með geðraskanir og hafi lifað með sjúkdóminum í um það bil 20 ár. Hann hafi orðið alvarlega veikur um áramótin 2016/2017 og í kjölfarið slitið samskiptum við sína nánustu sökum ranghugmynda. Hann hafi misst vinnuna í framhaldinu.

Samkvæmt kvörtun hvarf kvartandi til Danmerkur skömmu eftir undirritun kauptilboðs, þar sem hann dvelur í yfir tvo mánuði þar til hann er lagður inn á geðdeild í Kaupmannahöfn. Þegar aðstandendur kvartanda komust að tilvist kauptilboðsins höfðu þau samband við hlutaðeigandi fasteignasölu í þeim tilgangi að afturkalla kauptilboðið. Samkvæmt kvörtun mættu aðstandendur ekki miklum vilja af hálfu fasteignasölnnar en þeim bent á að setja sig í samband við kaupanda og kanna hvort hún væri viljug til að falla frá kaupunum. Var það gert og óskað eftir því við kaupanda að hún íhugaði að falla frá kauptilboðinu en samkvæmt kvörtun komu fréttir af geðheilsu seljanda kaupanda ekki á óvart. Kaupandi hafi í kjölfarið óskað eftir að málið yrði útkljáð fyrir milligöngu fasteignasölnnar og þar með hafi samskiptum aðstandenda við kaupanda lokið.

Á þessum tíma var kvartandi ennþá staðsettur í Kaupmannahöfn en samkvæmt kvartanda þótti honum starfsmenn fasteignasölnnar ýtnir á salan gengi í gegn og þrýst hart að honum að útvega umboð svo unnt væri að skrifa undir kaupsamning þó svo að hann væri staddur erlendis. Úr því hafi hins vegar ekki orðið.

Eftir dvöl á heilbrigðisstofnun í Kaupmannahöfn var kvartandi fluttur til Íslands þar sem hann lagðist inn á geðdeild Landspítalans, þar hafi hann meðal annars notið aðstoðar félagsmálaráðgjafa sem teldi skynsamlegt að hann héldi íbúð sinni. Í júní 2017 hafi kvartandi svo fundað með [G], aðstoðarmanni fasteignasala og afhent við það tilefni tvö læknisvottorð þar sem greint var frá veikindum kvartanda. Sveinn hafi tilkynnt kvartanda að seljandi vilji heyra í honum varðandi framhaldið og hafi því samtali lokið með því að kaupandi félli frá kaupunum. Var kvartandi svo boðaður á fund hjá hlutaðeigandi fasteignasölu þar sem samkomulag þess efnis var ritað.

Kvörtunin lýtur að því að hlutaðeigandi fasteignasala sendi kvartanda í framhaldinu rúkkun um sölubókun að fjárhæð kr. 493.899. Samkvæmt kvörtun heldur fasteignasalan því fram að hætt hafi verið við kaupin vegna þrýstings frá fjölskyldu kvartanda.

Eftirlitsnefnd fasteignasala

Í málinu liggur fyrir læknisvottorð, dags. 30. júní 2017. Samkvæmt vottorði [...], sérfræðilæknis, dags. 30. júní 2017, glímir kvartandi við alvarlegan geðsjúkdóm, geðhvörf (þunglyndi/örlyndi) sem virkjast þegar hann hættir að taka lyf og er undir miklu álagi. Þá segir í vottorðinu:

„Veikindi [E] virðast hafa tekið sig upp í lok mars á þessu ár, um svipað leyti og hann missir vinnu sína. Veikist af örlyndi og tekur sig upp og fer til Kaupmannahafnar þann 06.04. sl. og næst ekki samband við hann lengi. Rétt fyrir brottför veitti hann undirskrift sína á fasteignasölu og kom íbúð sinni í sölufjerli, sem er alveg úr takti við hans eðlilega geðhorf og fyrirætlanir, enda misst dómgreind og hömlur í örlyndinu.“

Þá er með vottorðinu ítrekað að örlyndi hafi mikil áhrif á dómgreind kvartanda og getu til ákvarðanatöku í mikilvægum málum. Þá er ennfremur farið þess á leit að sölufjerlið verði dregið til baka og leitast við að ná samkomulagi um málalýktir.

Eftirlitsnefnd b árust andmæli hlutaðeigandi fasteignasala hinn 5. október 2017. Er þar athugasemdum kvartanda varðandi meint brot á lögum nr. 70/2015 alfarið mótmælt.

Samkvæmt andmælum hlutaðeigandi fasteignasala nálgadist kvartandi [G] að fyrra bragði með það í huga að fasteign hans yrði tekin til sölumæðferðar. Eignin hafi verið verðmetin og sett í hefðbundið sölufjerli. Kauptilboð hafi svo verið undirritað af seljanda og fyrirhuguðum kaupanda hinn 15. mars 2017. Þá hafi verið fyrirhugað að halda kaupsamning dagana 3-4. maí 2017 en kvartandi hafi þá verið í Kaupmannahöfn. Samkvæmt andmælum var ítrekað skorað á kvartanda að mæta til kaupsamnings og honum kynntur sá möguleiki að veita einhverjum h érlendis umboð en allt hafi verið án árangurs.

Samkvæmt andmælum hlutaðeigandi fasteignasala höfðu aðstandendur kvartanda samband í byrjun sumars 2017 og greindu frá veikindum kvartanda og óskuðu eftir riftun. Þá hafi málið verið skoðað með tilboðsgjafa sem hafi sættst á að rifta kauptilboðinu. Var það gert með yfirlýsingu á kauptilboðið, dags. 13. júlí 2017. Samkvæmt andmælum hafi það ekki verið vilji tilboðsgjafa að rifta en hún hafi að lokum sætt sig við óskir kvartanda og aðstandenda.

Fram kemur í andmælum hlutaðeigandi fasteignasala að þeim sem áttu samskipti við kvartanda hafi ekki verið andleg veikindi hans ljós og starfsmenn hafi verið í góðri trú um að hann gengi heill til skógar. Þá hafi hlutaðeigandi fasteignasala boðið sátt hvað varðaði innheimtu sölubóknunar en mikil vinna hafi verið lögð í sölu og eftirfylgni. Boðið hafi verið að ljúka málinu með sáttargreiðslu að fjárhæð kr. 248.000 í stað kr. 493.899 með vsk. Því hafi verið hafnað af hálfu aðstandenda. Þá er að lokum sáttavilji um afslátt af sölukostnaði ítrekaður.

Tekið skal fram að meðfylgjandi andmælum var að finna samning um sölubjónustu fasteignasala, dags. 1. mars 2017. Er þar að finna eftirfarandi ákvæði um sölubjónun til fasteignasala:

„Umsamin sölubjónun er 1,7% af söluverði eignar að viðbættum virðisaukaskatti og greiðist við undirritun kaupsamnings. Fast gjald vegna öflunar gagna kr. 59.900.-m. vsk.“

Þá segir í samningnum um sölubjónustu að gjald vegna öflunar gagna greiðist hvort sem eignin selst eður ei.

Í ljósi fyrirbyggjandi andmæla voru þau send kvartanda til upplýsinga og eftir atvikum frekari athugasemda, með bréfi eftirlitsnefndar hinn 1. nóvember 2017. Frekari athugasemdir f.h. kvartanda b árust hinn 20. nóvember 2017, eru þar ítrekaðar fyrrum athugasemdir ásamt því sem

Eftirlitsnefnd fasteignasala

Ítrekað er að haft hafi verið samband við tilboðsgjafa í apríl eftir ráðleggingar frá hlutaðeigandi fasteignasölu. Starfsmönnum fasteignasölnnar hafi því haft vitneskju um andlegt ástand kvartanda í apríl en samt sem áður þrýst á að úr sölnunni yrði. Þá má af síðari athugasemdum ráða að sáttavilji sé þar einnig til staðar og kvartandi sé tilbúinn til að greiða upphæð sem samsvari þeim kostnaði sem fór í ferlið.

Með vísan til framangreinds, og með hliðsjón af 4. mgr. 19. gr., sbr. 20. gr. fsl. er úrlausnarefni máls þessa hvort hlutaðeigandi fasteignasalar hafi brugðist skyldum sínum skv. lögum nr. 70/2015, og krafist óhæfilegrar sölupóknunar.

D. Lagareglur.

Í lögum um sölu fasteigna og skipa, nr. 70/2015 (fsl.), sbr. og reglugerðir settar með stoð í þeim, er fjallað um réttarstöðu fasteignasala, störf og starfshætti, þ.á.m. þau verkefni sem fasteignasala ber að sinna lögum samkvæmt.

Í 9. gr. laganna er fjallað um samninga um þjónustu fasteignasala. Segir í 1. mgr. að fasteignasali skuli, þegar óskað er milligöngu hans um kaup eða sölu eignar eða aðra þjónustu samkvæmt lögum þessum, gera skriflegan samning við þann er til hans leitar, hvort sem viðkomandi er kaupandi eða seljandi. Samningurinn skal gerður áður en fasteignasali tekur til við starfann. Í samningi skal tilgreint hvaða verkefnum fasteignasali eigi að sinna, hver þóknun hans sé fyrir starfann eða hvernig hún skuli ákveðin og hvaða útlagða kostnað viðsemjandinn eigi að greiða.

Í 15. gr. fsl. kemur fram að fasteignasali skuli gæta hagsmuna kaupanda og seljanda. Fasteignasali skal í hvívetna leysa af hendi störf sín svo sem góðar viðskiptavenjur og siðareglur bjóða. Hann skal liðsinna báðum aðilum, seljanda og kaupanda, og gæta réttmætra hagsmuna þeirra. Hann skal einnig gæta þess að aðila séu eigi settir ólögmatir, ósanngjarnir eða óeðlilegir kostir í samningum.

Í 16. gr. fsl. kemur fram að fasteignasala er skylt að annast alla skjalagerð við sölu fasteigna og skal geta þess í skjölunum, þar á meðal söluyfirliti, kautilboði, kaupsamningi, afsali, veðbréfi og skuldabréfi, hver samið hafi. Skal nafn fasteignasala koma fram svo eigi verði um villst. Öll skjalagerð og samningsgerð skal vönduð og svo úr garði gerð að hagsmunir beggja aðila séu tryggðir og réttarstaða hvors um sig sé glögg. Fasteignasala ber að staðfesta með undirritun sinni samþykkt kautilboð. Fasteignasala ber að halda og sitja fundi seljanda við kaupanda við gerð kautilboðs og kaupsamnings og staðfesta skjölin með undirritun sinni. Vottun fasteignasala á undirritun seljanda og kaupanda á kautilboði eða kaupsamningi telst nægileg staðfesting viðkomandi skjala af hans hálfu.

Í 19. gr. fsl. er fjallað um hlutverk eftirlitsnefndar. Eftirlitsnefnd fasteignasala skal hafa eftirlit með því að fasteignasalar starfi í samræmi við ákvæði laga þessara og reglugerða sem settar eru samkvæmt þeim, aðrar réttareglur sem þýðingu hafa fyrir störf fasteignasala og góðar venjur í fasteignasölu. Þá kemur fram í 4. mgr. 19. gr. fsl. að eftirlitsnefnd fasteignasala skuli jafnframt taka á móti kvörtunum ef kaupandi eða seljandi fasteignar sem eigendaskipti hafa orðið að fyrir milligöngu fasteignasala, telur að fasteignasali hafi valdið sér tjóni með brotum á starfsskyldum sínum eða krafist eða fengið greiða þóknun sem hann átti ekki rétt á. Kvörtun frá kaupanda eða seljanda skal berast eftirlitsnefndinni innan árs frá því að þóknunar var krafist eða hún greidd eða frá því að þeim er kvörtun sendir varð eða mátti vera ljóst að hann varð fyrir tjóni af völdum fasteignasala.

Eftirlitsnefnd fasteignasala

Í 1. mgr. 20. gr. laganna segir að eftirlitsnefnd fasteignasala skuli láta í ljós álit á því hvort fasteignasali hafi átt rétt til þóknunar í því tilviki sem um ræðir og hver fjárhæð hennar skuli vera. Nefndin skal einnig, þegar þess er óskað, láta í ljós álit á því hvort sá er kvartar hafi orðið fyrir tjóni vegna starfa fasteignasala, eða þeirra er starfa á hans vegum, hver fjárhæð tjónsins er, ef unnt er, og hvort því hafi verið valdið með háttsemi sem leiði til skaðabótaskyldu fasteignasala.

E. Niðurstaða og álit eftirlitsnefndar.

Eins og kvörtun er úr garði gerð og með hliðsjón af fyrirliggjandi gögnum, lýtur umkvörtunar efni málsins að því að kvartandi telur hlutaðeigandi fasteignasölu hafa farið fram á óhæfilega sölubóknun þá einkum í ljósi þess að fallið hafi verið frá kaupunum.

Líkt og rakið hefur verið glímir kvartandi við alvarlegan geðsjúkdóm og liggur fyrir í málinu læknisvottorð sem staðfestir það. Hefur þessi geðsjúkdómur haft áhrif á dómgreind hans sem og ákvarðanatöku samkvæmt fyrirliggjandi vottorðum. Þá er óumdeilt að fallið var frá kaupunum og liggur fyrir samþykkt yfirlýsing um riftun, dags. 13. júlí 2017. Aðilar virðast að einhverju leyti ósammála um hver hafi átt upptökin að riftunarferlinu, tilboðsgjafi eða seljandi, en kemur það atriði ekki til frekari skoðunar fyrir eftirlitsnefnd þar sem óumdeilt að báðir aðilar rituðu undir samþykkið um yfirlýsingu um riftun.

Eftirlitsnefnd skal grundvelli 1. mgr. 20. gr. laga nr. 70/2015, láta í ljós álit á því hvort fasteignasali hafi átt rétt til þóknunar í því tilviki sem um ræðir og hver fjárhæð hennar skuli vera. Samkvæmt erindi kvartanda hefur hlutaðeigandi fasteignasala sent kröfu um sölubóknun að fjárhæð kr. 493.899 til innheimtu. Í andmælum hlutaðeigandi fasteignasala kemur þó fram að sáttavilji sé til staðar og kvartanda hafi verið boðin afsláttur á sölubóknun og boðið að ljúka málinu með greiðslu að fjárhæð kr. 248.000, sem hafi verið hafnað af hálfu aðstandenda kvartanda. Í andmælum hlutaðeigandi fasteignasala var ekki að finna nánari sundurliðun á þeim kostnaði sem liggur að baki kröfunni að öðru leyti en að lögð hafi verið mikil vinna í sölu og eftirfylgni vegna fasteignarinnar. Þá liggur enn fremur fyrir samningur um sölubjónustu fasteignasala þar sem fram kemur að sölubóknun greiðist við undirritun kaupsamnings en ekki var haldinn kaupsamningur um fasteignina þar sem fallið var frá fasteignakaupunum.

Samkvæmt 15. gr. fsl. skal fasteignasali í hvívetna leysa af hendi störf sín svo sem góðar viðskiptavenjur og siðareglur bjóða. Með tilliti til markmiða laganna um neytendavernd í fasteignaviðskiptum, hinna sérstöku aðstæðna sem uppi eru í máli þessu og með vísan til fyrirliggjandi læknisvottorðs er staðfesta veikindi kvartanda, ásamt þeirri staðreynd að ekki kom til sölu fasteignarinnar þar sem sannanlega var fallið frá fasteignakaupum, sbr. fyrirliggjandi yfirlýsing á kauptilboð, dags. 13. júlí 2017, er það mat eftirlitsnefndar að það sé ekki í samræmi við góðar viðskiptavenjur og siðareglur við fasteignasölu að krefjast svo hárrar sölubóknunar líkt og gert er í máli þessu.

Á grundvelli 4. mgr. 19. gr. og 20. gr. laga nr. 70/2015 og með vísan til sanngirnissjónarmiða og fyrirliggjandi samnings um sölubjónustu fasteignasala, dags. 1. mars 2017 og þess sem fram kemur um fast gjald vegna öflunar gagna sem greiða skuli óháð því hvort eignin selst eða ekki, er það álit eftirlitsnefndar að hæfileg þóknun með tilliti til aðstæðna allra teljist einn þriðji umkrafinnar greiðslu, að fjárhæð kr. 164.000, með vsk. Við mat á þóknun er tekið tillit til þess að hlutaðeigandi fasteignasala annaðist undirbúning að sölu eignarinnar, þ.m.t. gerð verðmats, gerð söluyfirlits og kauptilboðs, annaðist samskipti við tilboðsgjafa og seljanda ásamt því að haldnir voru fundir með aðilum. Þá hafði fasteignasalan ennfremur aðkomu að undirritun

Eftirlitsnefnd fasteignasala

yfirlýsingar um samþykki á riftun kauptilboðs. Með vísan til framangreinds er það því niðurstaða eftirlitsnefndar að hlutaðeigandi fasteignasalar hafi ekki átt rétt til jafn hárrar sölubóknunar og krafist var af kvartanda þar sem ekki hafi orðið að sölunni og í ljósi hinna sérstöku aðstæðna sem uppi eru í málinu og varða geðheilbrigði kvartanda.

Með hliðsjón af niðurstöðu eftirlitsnefndar í málinu og í ljósi þess að fallist er á kröfur kvartanda mun kvörtunargjald vegna erindisins verða endurgreitt, sbr. 2. mgr. 14. gr. reglugerðar nr. 931/2016 um eftirlitsnefnd fasteignasala enf@enf.is.

Niðurstöður eftirlitsnefndar í kvörtunarmálum fela ekki í sér bindandi álit og verður ekki skotið til annarra stjórnvalda. Aðilar geta lagt ágreining sinn fyrir dómstóla með venjulegum hætti, sbr. 4. mgr. 20. gr. fsl.

F.h. eftirlitsnefndar fasteignasala

Þórður Bogason hrl.,
formaður eftirlitsnefndar