

Eftirlitsnefnd fasteignasala

Reykjavík, 11. maí 2018.

Efni: Afgreiðsla eftirlitsnefndar í tengslum við sölu á fasteign að [X]. (mál nr. K-020-17).

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 er það, auk kvartanda, [A] lfs., [B] lfs. hjá [C]. Málið beinist hins vegar ekki að [D] lfs.

B. Málsmeðferð eftirlitsnefndar og gagnaöflun.

Eftirlitsnefnd fasteignasala móttók kvörtun frá [E] (hér eftir nefnd „kvartandi“), hinn 12. október 2017 og var málinu gefið númerið K-020-17 í málaskrá nefndarinnar. Kvörtunin lýtur að starfsháttum fasteignasölnunnar [C] við milligöngu um sölu fasteignarinnar að [X], þar sem kvartandi er tilgreindur sem kaupandi eignarinnar.

Meðfylgjandi kvörtun var einnig greiðslukvittun, dags. 9. október 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.

Í kvörtun eru gerðar athugasemdir við starfshætti fasteignasölnunnar [C]. Nánar tiltekið beinist kvörtun gegn [A] lfs., sem annaðist sölumeðferð fasteignarinnar og vottar fyrirbyggjandi skjalagerð auk [B] lfs. sem er skráður skoðunarmaður samkvæmt fyrirbyggjandi sölufirliti fasteignarinnar og vottaði kaupilboð vegna fasteignarinnar. Í kvörtun kemur fram að kvartandi telji upplýsingar sem fram komi í sölufirliti vegna eignarinnar að [X] séu ófullnægjandi og rangar ásamt því að ekki hafi verið upplýst um galla á fasteigninni. Nánar tiltekið hafi hlutaðeigandi fasteignasalar ekki upplýst kvartanda um að viðarinnrétting í eldhúsi væri úr plasti en ekki við. Auk þess hafi hlutaðeigandi fasteignasalar ekki upplýst kvartanda um að eldhústæki væru biluð né um það að skemmdir væru á eigninni eftir jarðskjálfta árið 2008.

Hinn 21. nóvember 2017 móttók eftirlitsnefndin andmæli hlutaðeigandi fasteignasala auk sölufirlits um fasteignina að [X], kaupsamning, dags. 6. desember 2016, afsal, dags. 22. september 2017, tölvupóstsamskipti kvartanda og hlutaðeigandi fasteignasala og önnur gögn er varða uppgjör á fasteigninni. Hinn 3. janúar 2018 sendi eftirlitsnefnd kvartanda andmæli hlutaðeigandi fasteignasala til upplýsinga og/eða eftir atvikum til frekari athugasemda. Eftirlitsnefnd móttók viðbótarathugasemdir kvartanda hinn 24. janúar 2018.

Að lokinni yfirferð fyrirbyggjandi gagna taldi eftirlitsnefnd málið nægilega upplýst og að unnt væri að taka málið til afgreiðslu.

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

Með hliðsjón af kvörtun, fyrirliggjandi andmælum sem hafa borist nefndinni og öðrum gögnum málsins eru málavextir þeir að kvartandi festi kaup á fasteign að [X] og önnuðust [A] lfs. og [B] lfs. hjá fasteignasölu [C] milligöngu um sölu fasteignarinnar. Þá er [B] lfs. einnig skráður skoðunarmaður samkvæmt fyrirliggjandi söluyfirliti fasteignarinnar.

Kaupsamningur var undirritaður að hálfu aðila hinn 6. desember 2016. Í kvörtun kemur fram að við afhendingu fasteignarinnar hinn 10. desember 2016 hafi seljandi tilkynnti kaupanda að ekki væri hægt að nota keramik helluborð í eldhúsinu nema með því að nota skeið og að ofninn í eldhúsinu væri hávær. Kvartandi flutti þó inn í eignina hinn 29. desember 2016 og komu þá í ljós frekari gallar á helluborðinu, þ.e.a.s. ekki kviknaði á hellum þúið væri að kveikja á þeim með skeið, þá reyndist ofninn oft á tíðum enn háværari en hann var við afhendingu auk þess sem að dreifing hita í ofni var í ólagi og hann hélt ekki hita. Við nánari skoðun hafi einnig komið í ljós að plastlíming á uppdraganlegu hurðinni á ofni var löngu úr sér gengin og hiti frá ofninum hafði brætt báðar festingar ofnsins á framhlið hans.

Fyrirliggjandi í málinu er söluyfirlit vegna fasteignarinnar að [X], prentað hinn 17. nóvember 2016 og undirritað af kvartanda sem kaupandi eignarinnar. Hlutaðeigandi fasteignasali, [B] lfs, er skráður skoðunarmaður. Í söluyfirlitinu kemur orðrétt fram:

„Eldhús er opið við hol með viðarinnréttingu.“

Í kvörtun kemur fram að kvartandi hafi fljótlega eftir að hún flutti inn í eignina grunað að söluyfirlit fasteignarinnar væri rangt hvað varðaði efni í eldhúsinnréttingu. Kvartanda grunaði að innréttingin væri úr plasti en ekki úr víði.

Hinn 14. febrúar 2017 sendi kvartandi tölvupóst til [B] lfs. þar sem hún gerði athugasemdir við helluborð og ofn í eldhúsi, auk þess sem hún teldi að rangt kæmi fram í söluyfirliti að eldhúsinnrétting væri úr víði heldur væri hún úr viðarlíki eða plasti. Hlutaðeigandi fasteignasali svaraði tölvupósti kvartanda á þann hátt að ef kvartandi teldi að galli væri á fasteigninni þyrfti hún að koma fram með kröfu um það og hversu háa fjárhæð hún teldi gallann nema. Þá tók hlutaðeigandi fasteignasali fram að það værir rétt sem kæmi fram í söluyfirliti að um viðarinnréttingu væri að ræða en hins vegar væri ekki tekið fram hvort innréttingin væri spónlögð eða viðarlíki enda væri í dag mjög erfitt að sjá hvort um spón eða viðarlíki væri að ræða. Þá tók hlutaðeigandi fasteignasali fram að kvartandi skyldi meta hvort og þá hversu mikla fjárhæð hún færi fram á í bætur vegna galla og í framhaldinu myndi hann kanna viðbrögð seljanda og athuga hvort seljandi væri tilbúinn að koma til móts við kvartanda. Taldi hlutaðeigandi fasteignasali að málið yrði leyst þannig allir aðilar yrðu sáttir.

Kvartandi hafði samband við verslunina sem selur eldhústæki frá sama vörumerki og eldhústækin í [X] og fékk starfsmann til að skoða eina hurð úr eldhúsinnréttingunni auk ljósmynda. Samkvæmt kvartanda staðfesti starfsmaðurinn að ekki væri um spónlagða viðarinnréttingu að ræða heldur væri efni í hurðum úr harðplasti og hliðareiningar plasthúðaðar.

Hinn 21. febrúar 2017 lagði kvartandi fram kröfu um lækkun kaupverðs af fasteigninni vegna galla og móttók [B] lfs. kröfuna. Næsta dag, 22. febrúar 2017 sendi kvartandi tölvupóst til hlutaðeigandi fasteignasala þar sem hún spurði hvort hún ætti að greiða seljanda afsalsgreiðslu upp á kr. 6.185.000 en samkvæmt kaupsamningi átti hún að vera kr. 6.500.000. Kvartandi hafði ákveðið að halda eftir kr. 315.000 vegna bilaðra eldhústækja og rangra upplýsinga um efnivið eldhúsinnréttingar. Hlutaðeigandi fasteignasali svaraði tölvupósti kvartanda á þann veg að hann teldi rétt að kvartandi greiddi afsalsgreiðslu beint inn á reikning seljanda en hann upplýsti kvartanda um að seljandi væri ekki búinn að taka afstöðu til kröfu kvartanda um lækkun á kaupsamningsgreiðslu. Hlutaðeigandi fasteignasali og kvartandi ákváðu þá að hittast á fundi og

gerðu svo hinn 28. febrúar 2017. Samkvæmt kvartanda var hlutaðeigandi fasteignasali jákvæður gagnvart kröfu kvartanda um bætur vegna heimilistækjanna en hann hafi verið á öndverðu meiði er varðaði efnivið eldhúsinnréttingarinnar.

Hinn 3. mars 2017 hafði kvartandi samband við Viðlagatryggingar Íslands (VTÍ) og óskaði eftir upplýsingum um hvort að fasteignin að [X] hefði orðið fyrir tjóni í jarðskjálftanum hinn 29. maí 2008. Kvartandi fékk senda matsgerð er varðaði fasteignina og upplýsingar um fyrir hvaða tjón VTÍ hafi greitt út bætur fyrir. Kvartandi tekur fram að seljandi hafi keypt fasteignina 2. maí 2007 og hafi hún því verið eigandi á þeim tíma er greiddar voru út bætur vegna tjónsins. Kvartandi tekur fram að hún hafi borið saman matsgerð VTÍ frá janúar 2009 við ástand fasteignarinnar og hún hafi komist að því að ástand fasteignarinnar væri hið sama í dag og hún var í árið 2009. Kvartandi tekur fram að um hafi verið að ræða parketskemmdir í stofu, höggskemmdir og gliðnanir, hurð út á verönd og innihurð í svefnherbergi skökk auk þess sem opnanlegt fag á glugga í geymslu væri stíft. Kvartandi tekur fram í kvörtun að seljandi hefði átt að upplýsa sig um þessar skemmdir sem seljandi hefði ekki farið í að laga þrátt fyrir greiðslu bóta úr VTÍ. Kvartandi telur að um sé að ræða aðfinnsluverða og óheiðarlega háttsemi seljanda.

Hinn 13. mars 2017 sendi kvartandi tölvupóst til [B] lfs. þar sem hún tjáði honum að hún væri hissa á að hafa ekki enn fengið nein viðbrögð við kröfu sinni um lækun á kaupverði. Hlutaðeigandi fasteignasali svaraði tölvupósti kvartanda sama dag og upplýsti hana um að seljandi væri ekki samþykkur afslættinum líkt og kvartandi hafði lagt til. Hlutaðeigandi fasteignasali sagðist þó telja að hann gæti fengið seljanda til að veita afslátt sem næmi kröfu kvartanda um bætur vegna biluðu eldhústækjanna. Hlutaðeigandi fasteignasali beindi því til kvartanda að hugsa málið og vera svo í sambandi við sig. Kvartandi hafnaði tilboðinu með tölvupósti sama dag og tjáði hlutaðeigandi fasteignasala að hún hygðist undirbúa sig á annan hátt í málinu með frekari gögnum sem seljandi hafi vísitandi ekki sagt frá. Kvartandi telur að með því að hlutaðeigandi fasteignasali hafi ekki innt hana eftir frekari upplýsingum um það til hvaða upplýsinga hún vísaði er seljandi hafi átt að hafa haldið vísitandi frá henni hafi hlutaðeigandi fasteignasali ekki staðið undir þeim fullyrðingum er fram komi á heimasíðu fasteignasöluunnar [C] og varða yfirlýsingar um fagmennsku, heiðarleika og vandvirkni. Kvartandi ræddi einnig símleiðis við [D] lfs. hjá fasteignasöluinni [C] og telur kvartandi að í ljósi þess símtals hafi hann einnig átt að kalla eftir matsgerð VTÍ í kjölfar símtalsins. Kvartandi telur að á þessum tímapunkti hefði þeim átt að vera ljóst að seljandi hafi sýnt að sér aðfinnsluverða háttsemi sem hafi átt að kalla á aðgerðir af hálfu hlutaðeigandi fasteignasala.

Hinn 21. apríl 2017 sendi lögmaður kvartanda kröfubréf til seljanda fasteignarinnar þar sem krafist var skaðabóta að fjárhæð kr. 1.284.700 vegna galla á fasteigninni. Seljandi varð ekki við kröfu kvartanda en stefndi hins vegar kvartanda hinn 22. júní 2017 til heimtu eftirstöðva á kaupsamningsgreiðslu. Kvartandi leitaði þá til annars lögmanns sem ráðlagði kvartanda að reyna að ná sáttum í málinu og fór svo að réttarsátt var lögð fram við þingfestingu málsins hinn 6. September 2017. Samkvæmt réttarsátt skyldi kvartandi greiða seljanda kr. 210.000 sem teldist lokagreiðsla vegna kaupa á fasteigninni gegn útgáfu afsals, auk þess sem kvartandi samþykkti að greiða málskostnað seljanda. Afsal vegna fasteignarinnar var þá undirritað hinn 22. September 2017.

Í kvörtun kemur fram að beint fjárhagslegt tjón kvartanda hafi verið kr. 256.343 og óbeint fjárhagslegt tjón hafi numið kr. 1.760.880. Þá segir orðrétt í kvörtun:

„Beint og óbeint fjárhagslegt tjón undirritaðrar vegna aðfinnsluverðrar og óheiðarlegrar háttsemi og svika seljanda [X] er því alls um 2.017.223 kr. (eldhústæki, lögfræðikostnaður, endurbætur v. jarðskjálftatjóns og eldhúsinnréttung með sprautulökkuðum viðarhurðum).“

Kvartandi telur að hlutaðeigandi fasteignasalar hafi gerst brotlegir gegn c-lið 2. mgr. 11. gr., 12. gr., 13. gr. og 15. gr. fsl. Kvartandi telur einnig að hlutaðeigandi fasteignasalar hafi gerst brotlegir við siðareglur Félags fasteignasala.

Andmæli hlutaðeigandi fasteignasala bárust nefndinni hinn 21. nóvember 2017 og undirritar hlutaðeigandi fasteignasali, [A] lfs., andmælin f.h. fasteignasölnunnar [C]. Þar kemur fram að söluyfirlit hafi verið útbúið eftir almenna skoðun þess fasteignasala sem tók eignina til sölumeðferðar, [B] lfs. og samkvæmt upplýsingum frá seljanda fasteignarinnar. Í andmælum kemur fram varðandi ástand eldhústækja að fasteignasalar líkt og kaupendur fasteigna megi treysta upplýsingum frá seljanda, þ.á.m. um að eldhústæki virki eins og til er ætlast ef ekki er getið um annað. Hlutaðeigandi fasteignasali tekur þá fram að líkt og það sé erfitt eða ómögulegt fyrir kaupanda að kanna þessi atriði við hefðbundna skoðun á fasteign eigi það einnig við um fasteignasala og öllu jöfnu vantreysti fasteignasalar ekki seljendum sem lýsa því yfir að öll tæki virki eðlilega og engir gallar séu fyrir hendi á fasteign. Þá er tekið fram að hlutaðeigandi fasteignasali, [B] lfs. hafi tekið undir sjónarmið kvartanda er varðar bætur vegna ástands helluborðs og ofns.

Hlutaðeigandi fasteignasali tekur þá fram er varðar yfirlýsingu í söluyfirliti um að eldhús sé með viðarinnréttingu að það sé rétt, þ.e.a.s. að um sé að ræða plast spónlagða viðarinnréttingu. Þá er tekið fram að [B] lfs. hafi átt fund með kvartanda hvað þetta atriði varðar og það hafi verið mat hans að erfitt væri að meta fjárhagslegt tjón kvartanda þegar eldhúsinnrétting er spónlögð með plasti eða við. [B] lfs. hafi einnig lagt mat á þetta atriði og hann hafi talið að gæði og ástand eldhúsinnréttingarinnar hafi blasað við, við skoðun og það hafi ekki haft áhrif á verðlagningu hússins hvort eldhúsinnrétting hafi verið með plast- eða viðaráferð. Þá sé einnig oft erfitt að greina hvaða efni eru bæði í innréttingum og gólfefnum, slík sé þróunin. Í andmælum er tekið fram að það hafi alfarið verið mat kvartanda að halda eftir kr. 315.000 af lokagreiðslu kaupsamnings vegna bilaðra eldhústækja og rangra upplýsinga um efnivið eldhúsinnréttingar. Málið hafi á endanum farið fyrir dóm og því lokið með sátt á þann veg að seljandi féllst á afslátt af lokagreiðslu upp á kr. 105.000.

Í andmælum er því mótmælt að hlutaðeigandi fasteignasali, [B] lfs. hefði átt að leggjast í frekari gagnaöflun og mótun kröfu áhendur seljanda fyrir hönd kaupanda er kvartandi upplýsti hann um efni matsgerðar VTÍ. Tekið er fram að hlutaðeigandi fasteignasali hafi verið tilbúinn að miðla málum og halda fund með aðilum en á þessum tímapunkti hafi verið svo langt á milli aðila að sættir hafi einfaldlega ekki verið í augnsýn og því hafi kaupanda borið að beina kröfu sinni beint að seljanda samkvæmt 10. gr. í kaupsamningi aðila. Þá er því einnig mótmælt að [B] lfs. hafi tjáð kvartanda að matsgerðir VTÍ komi fasteignasölum ekki við þar sem langt væri liðið frá skjálftanum og vísar í því efni til tölvupósts sem hann hafði sent kvartanda 15. mars 2017. Í tölvupóstinum tjáði hann kvartanda að níu árum eftir jarðskjálftann árið 2008 væru tjónaskýrslur almennt ekki grunngögn við sölu fasteigna en sagði þó forvitnilegt að fá að sjá skýrsluna ef kvartandi hefði hana undir höndum. Benti hann á að matsgerðin væri eitt af þeim gögnum sem fasteignasali getur pantað en einungis húseigandi getur fengið skýrsluna afhenta. Þá er tekið fram að [B] lfs. hafi óskað eftir og fengið frá seljanda matsgerð VTÍ eftir samskipti við kvartanda þar sem kvartandi hafi ekki viljað senda sér hana.

Í andmælum er tekið fram að liðin séu um tíu ár frá jarðskjálftanum 2008. Fyrst eftir jarðskjálftann hafi verið algengt að kalla eftir tjónaskýrslu en nú þegar tíu ár séu liðin þá séu tjónarskýrslur almennt ekki sóttar nema sérstakt tilefni sé til, t.d. augljósar sprungur í burðarveggjum, sökklum eða tjón á gólfplötum eða gólfsig. Þá er tekið fram að nánast ógerningur sé að greina hvort einhverjar höggskemmdir t.d. á parketi eða borðplötum sé að rekja til jarðskjálftans eða hvort um sé að ræða eðlilegt slit á fasteign sökum umgengni. Þá er ennfremur tekið fram að almennt séu eignir seldar í því ástandi sem þær séu í og kaupandi

kynnir sér við skoðun og er tekið fram að [D] lfs. hafi sjálfur skoðað fasteignina á sínum tíma en hann hafi ekkert séð athugasemdir við hana annað en eðlilegt slit á fjórtán ára gamalli fasteign.

Í andmælum er því næst tekið fram að fasteignasalar taki mið af dómaframkvæmd er varði afslætti þegar hann ráðleggi aðilum. Tekið er fram að í upphafi hafi seljandi verið tilbúinn að koma til móts við kvartanda er varðaði ástand helluborðs og ofns. Sú sátt sem gerð var á milli kvartanda og seljanda í málinu eða afsláttur upp á kr. 105.000 sé í samræmi við dómaframkvæmd enda hafi kvartandi verið að fá ný eldhústæki í stað gamallra.

Frekari athugasemdir kvartanda bárust eftirlitsnefnd 24. janúar 2018, þar sem ítrekuð eru sjónarmið sem fram koma í kvörtun ásamt því að gerðar eru athugasemdir við fullyrðingar í andmælum hlutaðeigandi fasteignasala sem kvartandi telur rangar. Kvartandi mótmælir þeirri fullyrðingu hlutaðeigandi fasteignasala að viðarinnrétting hafi verið plast spónlögð, hún hafi í raun verið úr harðplasti ekki spón eða við. Þá tekur kvartandi fram að hlutaðeigandi fasteignasali [B] lfs. hafi sagt rétt að kvartandi héldi eftir fjárhæð vegna óánægju sinnar varðandi biluð eldhústæki og rangar upplýsingar í söluyfirliti.

Lýtur ágreiningsefni máls þessa fyrst og fremst að því hvort hlutaðeigandi fasteignasali hafi brugðist skyldum sínum skv. lögum nr. 70/2015, þar sem kvartendur telja að upplýsingar um eignina, sem fram komu í söluyfirliti hafi verið rangar og kvartandi hafi ekki verið upplýstur um galla á fasteigninni.

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.

Strax og fasteignasali fær eign til sölumeðferðar, eða honum er falið að ganga frá kauptilboði og/eða kaupsamningi um eign, sem ekki er til sölumeðferðar hjá öðrum fasteignasala og ekki hefur verið gert söluyfirlit um og afhent kauptilboðsgjafa, skal hann semja rækilegt yfirlit um þau atriði sem skipt geta máli við sölu eignarinnar, sbr. 1. mgr. 10. gr. fsl.

Í 11. gr. fsl. er fjallað um efni söluyfirlits. Fram kemur í c-lið 2. mgr. 11. gr. að auk almennrar lýsingar á fasteign skuli koma fram á söluyfirliti, upplýsingar um ástand eignar og einstakra hluta hennar, þar á meðal um galla sem seljanda og/eða fasteignasala er kunnugt um á eign.

Í 12. gr. fsl. kemur fram að fasteignasali skuli afla upplýsinga sem fram eiga að koma í söluyfirliti. Skal hann sækja upplýsingar í opinberar skrár og skýrslur ef unnt er, en ástand fasteignar, gerð hennar og búnað sem fylgja á við sölu skal hann kynna sér af eigin raun. Fasteignasali ber ábyrgð á því ef upplýsingar í söluyfirliti reynast rangar eða ófullnægjandi, enda sé um að kenna gáleysi hans eða þeirra er starfa í hans þágu.

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 ólögmetir, 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, kauptilboði, kaupsamningi, afsali, veðbréfi og skuldabréfi, hver samið hafi. Skal nafn fasteignasala koma fram svo eigi verði um villst. Öll skjalagerð og sammingsgerð 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 kauptilboð. Fasteignasala ber að halda og sitja fundi seljanda við kaupanda við gerð kauptilboðs og kaupsamnings og staðfesta skjölin með undirritun sinni. Vottun fasteignasala á undirritun seljanda og kaupanda á kauptilboði 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 réttarreglur 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.

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.

Hinn 26. október 2016 tók í gildi reglugerð nr. 931/2016 um eftirlitsnefnd fasteignasala. Samkvæmt 3. mgr. 12. gr. reglugerðarinnar er skoðun eftirlitsnefndar bundin við störf fasteignasala og leysir hún því ekki úr ágreiningi sem kann að vera milli kaupanda og seljenda fasteignar.

E. Niðurstaða og álit eftirlitsnefndar.

Eftirlitsnefnd hefur yfirfarið fyrirliggjandi gögn málsins og andmæli hlutaðeigandi fasteignasala. Líkt og rakið hefur verið lítur ágreiningsefni máls þessa fyrst og fremst að því að kvartandi telur að upplýsingar um eignina, sem fram komu í söluýfirliti hafi verið rangar þar sem kveðið var á um að eldhús væri með viðarinnréttingu en kvartandi telur að í ljós hafi komið að eldhúsinnrétting var úr harðplasti. Kvartandi telur einnig að hlutaðeigandi fasteignasalar hafi ekki upplýst kvartanda um galla á fasteigninni er varðaði gölluð eldhústæki og skemmdir í kjölfar jarðskjálfta sem varð á svæðinu árið 2008.

Samkvæmt fyrirliggjandi andmælum hlutaðeigandi fasteignasala hafði kvartandi kynnt sér og undirritað söluýfirlit fasteignarinnar, útprentað 17. nóvember 2016 fyrir undirritun kaupsamnings hinn 6. desember 2016. Þá hafði kvartandi einnig kynnt sér fasteignina við skoðun á henni.

Hvað varðar umkvörtunarefni er snýr að rangri lýsingu á efnivið eldhúsinnréttingar í söluýfirliti ber að taka fram að samkvæmt 11. gr. fsl. skal fasteignasali gæta þess vandlega að á söluýfirliti komi fram öll grundvallaratriði um eiginleika og ástand eignarinnar sem, ásamt skoðun kaupanda á eign þegar við á, má ætla að geti orðið grundvöllur ákvörðunar hans um hvort hann kaupir eignina og hvaða verð hann er tilbúinn til að greiða fyrir hana. Í söluýfirliti segir: *Eldhús er opið við hol með viðarinnréttingu.* Ekki er neitt loforð um gæði, tegund eða ástand eldhúsinnréttingar og verður því að leggja til grundvallar að skoðun kaupanda skipti hér einnig máli. Í ljósi málsatvika verður að fallast á þau sjónarmið fasteignasala að gæði og ástand

eldhúsinnréttingar hafi verið augljós við skoðun og að það hafi ekki haft áhrif á verðlagningu hússins. Verður því að mati eftirlitsnefndar ekki talið að hlutaðeigandi fasteignasalar hafi með upplýsingagjöf í söluyfirliti vegna eldhúsinnréttingar valdið kaupanda tjóni.

Hvað varðar umkvörtunarefni er snýr að því að hlutaðeigandi fasteignasalar hafi ekki upplýst kvartanda um galla á fasteigninni, þ.e.a.s. að eldhústæki væru biluð eða um skemmdir vegna jarðskjálfta 2008 þá ber að taka fram að fasteignasala ber samkvæmt lögum nr. 70/2015 að upplýsa kaupanda um galla á fasteign sem honum er kunnugt um. Af fyrirliggjandi gögnum verður ekki annað ráðið en að hlutaðeigandi fasteignasölum hafi ekki verið kunnugt um þá galla, við kynningu á eigninni, sem kvartandi telur að eignin sé haldin. Þá skal tekið fram að þeir gallar sem kvartandi telur að eignin sé haldin eru þess eðlis að þeir eru hvorki augljósir né bersýnilegir við skoðun á fasteigninni. Samkvæmt andmælum hlutaðeigandi fasteignasala tilkynnti seljanda þeim hvorki um biluð eldhústæki né um skemmdir vegna jarðskjálfta árið 2008. Þá má ennfremur sjá af fyrirliggjandi gögnum málsins að upplýsingar um galla á fasteigninni koma fyrst til vitundar hlutaðeigandi fasteignasala eftir undirritun kaupsamnings. Ágreiningur um galla á fasteigninni snýr þ.a.l. að seljanda fasteignarinnar en ekki hlutaðeigandi fasteignasölum enda hafi þeir ekki getað upplýst kvartanda um galla sem þeim hafi ekki verið kunnugt um. Með hliðsjón af fyrirliggjandi gögnum málsins, verður ekki annað ráðið en að hlutaðeigandi fasteignasalar hafi fullnægt upplýsingaskyldu eftir sinni bestu vitund og ekki leynt kvartanda upplýsingum um galla á fasteigninni.

Fram kemur í 10. gr. kaupsamnings aðila, dags. 6. desember 2016, að hafi kaupandi einhver umkvörtunarefni fram að færa vegna ástands hins selda eftir afhendingu, skuli hann strax beina umkvörtun sinni skriflega til seljanda og senda fasteignasölnunni afrit. Hlutaðeigandi fasteignasali, [B] lfs. hafði þó milligöngu um kröfu kvartanda um afslátt af kaupverði sökum galla og leitaðist við að ná sættum milli kvartanda og seljanda. [D] lfs. var einnig í samskiptum við kvartandi er varðaði matsgerðir VTÍ og leitaðist einnig við að ná sættum milli aðila málsins. Eftirlitsnefnd telur auðsýnt að hlutaðeigandi fasteignasalar hafi reynt að ná sættum milli aðila málsins. Þótt hlutaðeigandi fasteignasölum hafi ekki tekist að ná sættum milli aðila þá telur eftirlitsnefnd að með því hafi hlutaðeigandi fasteignasalar ekki brotið gegn starfsskyldum sínum enda um einkaréttarlegan ágreining kaupanda og seljanda að ræða.

Hvað varðar fullyrðingu kvartanda um að hlutaðeigandi fasteignasali, [B] lfs. hafi sagt kvartanda að hann teldi rétt að kvartandi héldi eftir hluta af greiðslu vegna bilaðra eldhústækja og rangra upplýsinga í söluyfirliti, telur eftirlitsnefnd að ekki verði hægt að fallast á það með kvartanda. Samkvæmt fyrirliggjandi tölvupóstsamskiptum milli kvartanda og hlutaðeigandi fasteignasala verður ekki annað ráðið en að hlutaðeigandi fasteignasali hafi leiðbeint kvartanda um að meta sjálf hvort hún teldi sig hafa orðið fyrir tjóni sem seljanda bæri að bæta henni í formi skaðabóta eða afsláttar og ef hún teldi sig hafa orðið fyrir slíku tjóni yrð hún að koma fram með kröfu til seljanda þar sem kveðið væri á um fjárhæð tjónsins. Kvartandi kom fram með slíka kröfu þar sem hún taldi sig hafa orðið fyrir tjóni upp á kr. 315.000 og hafði því kvartandi hug á að greiða seljanda lokagreiðslu upp á kr. 6.185.000 en ekki kr. 6.500.000 samkvæmt kaupsamningi. Eftirlitsnefnd telur að tölvupóstsamskipti kvartanda og hlutaðeigandi fasteignasala varðandi greiðslu lokagreiðslu verði ekki túlkuð á þann hátt að með því að hlutaðeigandi fasteignasali veiti kvartanda reikningsupplýsingar seljanda og tilkynni um að seljandi hafi ekki enn tekið afstöðu til kröfu kvartanda um afslátt, hafi hlutaðeigandi fasteignasali verið að ráðleggja eða hvetja kvartanda til að halda eftir greiðslu. Hlutaðeigandi fasteignasali hafi eingöngu verið að fara eftir því sem kvartandi hafði þegar ákveðið.

Hvað varðar önnur umkvörtunarefni tekur eftirlitsnefndin fram, m.a. með hliðsjón af þeim hluta málsins er varða málsatvik sem fjalla að miklu leyti um réttarsamband kaupanda og seljanda í tilefni af galla, án þess að það hafi í för með sér brot á starfsskyldum fasteignasala, að

samkvæmt 3. mgr. 12. gr. reglugerðar nr. 931/2016 fellur það utan valdsviðs eftirlitsnefndar að taka afstöðu til einkaréttarlegs ágreinings milli kaupanda og seljanda svo sem í tengslum við galla á fasteign. Þó er bent á að seljandi og kaupandi gerðu með sér réttarsátt hinn 6. september 2017 og afsal var gefið út 22. september 2017. Var á þeim tímapunkti öllum kröfum milli aðila lokið með samningi þeirra. Af kvörtun, sem dagsett er 10. október 2017, verður hins vegar ráðið að kvartandi telji að seljandi hafi valdið sér mun meira tjóni en umsamin lækkun kaupverðs nam. Um þetta atriði fjallar eftirlitsnefndin ekki að öðru leyti en því að það er álit hennar að kvartandi geti ekki krafist hlutaðeigandi fasteignasala um þær fjárhæðir. Með hliðsjón af fyrirbyggjandi gögnum málsins, verður ekki annað ráðið en að hlutaðeigandi fasteignasalar hafi fullnægt upplýsingaskyldu eftir sinni bestu vitund og í samræmi við ákvæði laga nr. 70/2015 og að skjalagerð taki mið af því.

Eftirlitsnefnd telur að með vísan til þeirra tölvupóstsamskipta sem lögð hafi verið fram í málinu og andmæla hlutaðeigandi fasteignasala að þá hafi hlutaðeigandi fasteignasalar leitast við að leiðbeina kvartanda er varðaði gallakröfu sína og leitast við að ná sáttum milli aðila í málinu eftir bestu getu. Líkt og að framan hefur komið þá bar kvartanda að beina kröfu sinni um galla að seljanda fasteignarinnar sem hún og gerði með milligöngu hlutaðeigandi fasteignasala [B] lfs. Þess verður þó ekki krafist af fasteignasala að hann gangi lengra í þeim efnum, enda líkt og áður hefur komið fram er um einkaréttarlegan ágreining milli kaupanda fasteignar og seljanda að ræða. Kvartandi sendi kröfubréf til seljanda fasteignarinnar um skaðabætur vegna galla en fékk engin viðbrögð við bréfi. Það er ekki á valdi fasteignasala þegar málum er þannig háttað að fara að hlutast um eða reyna að fá seljanda fasteignar til að ganga að slíkri kröfu. Þá er það niðurstaða eftirlitsnefndar að ekki verði annað ráðið af gögnum málsins en að hlutaðeigandi fasteignasalar hafi leitast við að gæta hagsmuna beggja aðila, sbr. 15. gr. og 16. gr. fsl. Með vísan til framangreinds er það því niðurstaða eftirlitsnefndar að kaupandi hafi ekki orðið fyrir tjóni sem rekja má til brota fasteignasalans á starfskyldum sínum.

Í ljósi alls framangreinds og með hliðsjón af umkvörtunarefninu, atvika í máli þessu og fyrirbyggjandi gagna, tilkynnist hér með að eftirlitsnefndin mun ekki aðhafast frekar vegna málsins, sbr. 4. mgr. 19. gr. og 20. gr. laga nr. 70/2015.

Með hliðsjón af niðurstöðu eftirlitsnefndar í málinu og í ljósi þess að ekki er fallist á kröfur kvartanda kemur ekki til álita að endurgreiða kvörtunargjald, sbr. 3. mgr. 20. gr. laga nr. 70/2015, sbr. 2. mgr. 14. gr. reglugerðar um eftirlitsnefnd fasteignasala, nr. 931/2016, sem rennur því í ríkissjóð.

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

F.h. eftirlitsnefndar fasteignasala

Þórður Bogason hrl., form.

Kristín Ólafsdóttir hdl.,
starfsmaður nefndar