

Eftirlitsnefnd fasteignasala

Reykjavík, 8. mars 2017.

Efni: Afgreiðsla eftirlitsnefndar í tengslum við sölu á fasteign að [X] (mál nr. K-023-16).

I

Eftirlitsnefnd fasteignasala móttók kvörtun [A] og [B] (hér eftir nefnd „kvartendur“), hinn 17. ágúst 2016 og var málinu gefið númerið K-023-16 í málaskrá nefndarinnar. Kvörtunin lýtur að starfsháttum fasteignasölnunar [C] við milligöngu um sölu fasteignar að [X].

Í erindinu eru gerðar athugasemdir við störf fasteignasölnunar við sölu á fasteign kvartenda að [X]. Nánar tiltekið telja kvartendur að þeim hafi verið gert að greiða hærri sölubóknun en um var samið samkvæmt söluumboði.

Samkvæmt söluumboði sem fylgdi með kvörtun var [D] lfs. falið að annast um sölu fasteignarinnar. Þá var meðfylgjandi kvörtun að finna tilkynningu um millifærslu vegna greiðslu sölubóknunar frá 20. apríl 2016, ásamt kaupsamningi, dags. 20. apríl 2016.

Hinn 26. ágúst 2016 óskaði eftirlitsnefnd eftir andmælum og frekari gögnum frá hlutaðeigandi fasteignasala, [D]. Andmæli hlutaðeigandi fasteignasala bárust eftirlitsnefndinni hinn 8. september 2016. Meðfylgjandi andmælum voru m.a. afrit af reikningi vegna sölulauna, afsal, dags. 4. ágúst 2016, tölvupóstsamskipti fasteignasölnunar við kvartendur og auglýsing um fasta sölubóknun. Þá aflaði eftirlitsnefnd einnig opinberra gagna.

Að lokinni yfirferð fyrirliggjandi gagna og öflun eftirlitsnefndar á opinberum gögnum, taldi eftirlitsnefnd málið nægilega upplýst og sá því ekki ástæðu til að óska eftir frekari gögnum.

II

Með hliðsjón af kvörtun, fyrirliggjandi andmælum sem hafa borist nefndinni og öðrum gögnum málsins eru málavextir þeir að kvartendur fólu fasteignasölnunni [C] að annast um sölu á fasteign sinni að [X]. Samkvæmt kvörtun sá [D] lfs. um að annast milligöngu við sölu fasteignarinnar.

Samkvæmt erindi kvartenda töldu kvartendur sig hafa samið við hlutaðeigandi fasteignasölu um sölubóknun, að fjárhæð kr. 238.964, auk vsk en eftir útgáfu afsals hafi kvartendur fengið reikning sem hljóðaði upp á fjárhæð kr. 632.400. Í kvörtun kemur eftirfarandi fram:

„Okkur kom verulega á óvart þegar gengið var frá afsali [X] þegar [...] lögg. fasteignasali hjá [C] rukkar okkur yfir kr. 600.000. í sölubóknun en við töldum okkur hafa gert samning um kr. 238.964. auk vsk., við höfum þrisvar áður selt hjá [C] fasteign vegna þeirra lágu sölubóknunar og vorum með eignina í sölu hjá þeim vegna þessa“.

Eftirlitsnefndin tekur fram að sölubóknunin var greidd við undirritun kaupsamnings en ekki við afsal líkt og fram kemur í tilvitnun, verður það nánar rakið síðar. Þá má einnig ráða út frá erindi kvartenda að átt sé við [D] lfs., sem falið var að annast milligöngu um sölu fasteignarinnar, en enginn [...] starfar á hlutaðeigandi fasteignasölu.

Í kvörtun er tekið fram að hlutaðeigandi fasteignasali telji sig hafa látið seljendur vita um hækkun sölubóknunar og auglýst það vel en kvartendur kannist ekki við það. Þá kemur einnig fram í erindinu að kvartendur hafi leitað í tölvupóst sínum að slíkri tilkynningu eða nýjum samningi um sölubóknun en ekki fundið.

Með söluumboði sem var meðfylgjandi kvörtun var [D] lfs. falið umboð til að annast sölu fasteignarinnar að [X]. Tekið skal fram að söluumboð þetta er ódagsett. Þar kemur orðrétt fram:

„Sölubóknun skal vera föst krónutala kr. 238.964, - auk vsk. Sölubóknun greiðist við undirritun kaupsamnings.

Breyti seljandi úr einkasölu yfir í almenna sölu á söluferlinu, skal gera upp útlagðan kostnað og umsamdar auglýsingar.

Sölubóknun greiðist við undirritun kaupsamnings.“

Meðfylgjandi kvörtun var einnig tilkynning um millifærslu að upphæð kr. 632.400, sem framkvæmd var hinn 20. apríl 2016. Sama dag var kaupsamningur undirritaður. Greiðandi var [B], annar kvartenda í málinu og viðtakandi upphæðarinnar var [C].

Hinn 8. september 2016 bárust eftirlitsnefnd andmæli hlutaðeigandi fasteignasala ásamt fylgigögnum, m.a. tölvupóstsamskipti milli hlutaðeigandi fasteignasala og kvartenda. Þar kemur fram að upphaf málsins megi rekja til sumarsins 2014, þegar kvartendur fólu fasteignasölunni að annast sölu fasteignarinnar að [X]. Fasteignin hafi hins vegar verið tekin úr sölu fyrir áramótin 2014/2015 að ósk kvartenda.

Samkvæmt andmælum hlutaðeigandi fasteignasölu óskuðu kvartendur í ársbyrjun 2016 eftir að eignin yrði aftur sett í sölu. Kveðst hlutaðeigandi fasteignasali hafa sent kvartendum söluyfirlit með tölvupósti hinn 7. janúar 2016, með ósk um að kvartendur yfirfæru það og leiðréttu. Í tölvupóstinum hafi komið fram hver sölulaun fasteignasölnnar væru, en neðst í tölvupóstinum fyrir neðan undirskrift hlutaðeigandi fasteignasala segir:

„[C] er með föst lág sölulaun, 1% af söluverði eignar + vsk.

Gagnaöflun 31.000 kr.- með vask.“

Í andmælum kemur einnig fram að sama dag hafi hlutaðeigandi fasteignasali sent kvartendum annan tölvupóst vegna nýrrar yfirlýsingar húsfélags þar sem sömu upplýsingar um sölulaun hafi komið fram.

Samkvæmt andmælum hlutaðeigandi fasteignasölu tóku kvartendur fasteignina aftur úr sölu hinn 10. janúar 2016 en síðar óskað eftir að hún yrði sett aftur í sölu um mánaðarmótin janúar/febrúar 2016. Samkvæmt andmælum hlutaðeigandi fasteignasala barst tilboð í fasteignina hinn 11. mars 2016. Í andmælunum kemur fram að hann hafi upplýst kvartendur um tilboðið með tölvupósti sama dag og þar komi einnig fram hver sölulaun fasteignasölnnar væru.

Þá kemur fram í andmælum hlutaðeigandi fasteignasala að kaupsamningur hafi verið haldinn hinn 20. apríl 2016 og kvartendur hafi í framhaldinu greitt sölulaunin án athugasemda. Í erindi kvartenda kemur fram að þau hafi fengið vitneskju um fjárhæð sölulaunanna eftir útgáfu afsals en samkvæmt andmælum hlutaðeigandi fasteignasala voru sölulaunin greidd við undirritun kaupsamnings, hinn 20. apríl 2016 og er það sú dagsetning sem kemur fram á tilkynningu um millifærslu sem var meðfylgjandi kvörtun.

Í andmælum hlutaðeigandi fasteignasala er einnig fjallað um þá sölubókun sem kvartendur telja sig hafa samið um í söluumboði vegna fasteignarinnar að [X]. Fram kemur að þau sölulaun hafi verið samkvæmt verðskrá fasteignasölnnar frá apríl 2011 og hafi þau haldist óbreytt fram til 1. ágúst 2015 en verðskránni hafi verið breytt við það tímamark og hafi verið 1% af söluverði eignar auk vsk og gagnaöflunargjalds síðan. Fram kemur í andmælunum að breytingin hafi verið auglýst vikulega í dagblöðum um nokkurra mánaða skeið auk þess sem verðskráin komi fram á heimasíðu fasteignasölnnar.

Með vísan til framangreinds lítur ágreiningsefni máls þessa að því hvort hlutaðeigandi fasteignasali hafi þegið hærri þóknun en hann átti rétt til fyrir milligöngu sína um sölu á fasteigninni að [X].

III

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. fsl. 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 2. mgr. 9. gr. fsl. segir að greina skuli sérstaklega ef fasteignasali hefur einn rétt til sölu eignar og í hve langan tíma sá réttur hans á að standa.

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, sbr. 15. gr. sömu laga.

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, sbr. 2. mgr. 16. gr. fsl.

Í 19. gr. laga um sölu fasteigna og skipa, nr. 70/2015 er fjallað um hlutverk eftirlitsnefndar fasteignasala. Þar segir í 1. mgr. að eftirlitsnefnd skuli hafa eftirlit með því að fasteignasalar starfi í samræmi við ákvæði laganna og reglugerða sem settar eru samkvæmt þeim, aðrar réttarreglur sem þýðingu hafa fyrir störf fasteignasala og góðar venjur í fasteignasölu.

Í 4. mgr. 19. gr. sömu laga kemur fram 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 greidda 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.

IV.

Líkt og rakið hefur verið lýtur ágreiningsefni máls þessa að því að kvartendur telja sig hafa greitt hærri þóknun fyrir þjónustu [C] fasteignasölu, en samið var um í söluumboði. Samkvæmt 1. mgr. 20. gr. fsl. skal eftirlitsnefnd fasteignasala láta í ljós álit sitt á því hvort fasteignasali hafi átt rétt til þóknunar í því tilviki sem um ræðir og hver fjárhæð hennar skuli vera.

Eftirlitsnefnd hefur yfirfarið fyrirbyggjandi gögn málsins. Í málinu liggur fyrir ódagsettur samningur milli kvartenda og fasteignasölnunar um sölubjónustu fasteignarinnar að [X]. Með samningnum var [D] lfs. falið umboð til að annast sölu ofangreindrar fasteignar.

Í framangreindum samning um sölubjónustu er jafnframt að finna ákvæði þar sem fram kemur að sölubjónun skuli vera föst krónutala kr. 238.964, auk virðisaukaskatts. Samkvæmt samningnum var kvartendum gert að greiða sölubjónun við undirritun kaupsamnings.

Samkvæmt fyrirbyggjandi gögnum var kaupsamningur vegna fasteignarinnar undirritaður hinn 20. apríl 2016. Þá liggur einnig fyrir í málinu tilkynning um millifærslu frá Arion banka, að upphæð kr. 632.400, sem framkvæmd var hinn 20. apríl 2016, sama dag og kaupsamningur var undirritaður. Greiðandi var [B], annar kvartenda í málinu og viðtakandi var [C].

Af fyrirbyggjandi andmælum hlutaðeigandi fasteignasala virðist mega ráða að hann telji sig hafa tilkynnt kvartendum með fullnægjandi hætti um þá breytingu sem varð á verðskrá fasteignasölnunar frá því að samningur um sölubjónustu var gerður við kvartendur, en henni var breytt hinn 1. ágúst 2015 og hafi sölubjónun verið 1% af söluverði eignar auk vsk og gagnaöflunargjalds síðan. Fram kemur í andmælunum að breytingin hafi verið auglýst vikulega í dagblöðum um nokkurra mánaða skeið auk þess sem verðskráin komi fram á heimasíðu fasteignasölnunar. Þá er einnig tekið fram í andmælum hlutaðeigandi fasteignasala að skýrt komi fram í tölvupóstum fasteignasölnunar hver sölubjónun er.

Af þessu tilefni tekur eftirlitsnefndin fram að samkvæmt 1. mgr. 9. gr. fsl. skal fasteignasali, þegar óskað er milligöngu hans um kaup eða sölu eignar eða aðra þjónustu samkvæmt lögnum gera skriflegan samning við þann er til hans leitar. 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.

Á grundvelli þessa ákvæðis ber sérhver fasteignasali þá fortakslausu skyldu að gera skriflegan samning við bæði kaupanda og seljanda ef hann ætlar að vinna verk fyrir báða. Markmið ákvæðisins er að afmarka hlutverk fasteignasala með skýrum hætti þannig að bæði seljendur og kaupendur viti fyrir hvaða þjónustu þeir eru að greiða og hvar ábyrgð liggur. Þá er gert ráð fyrir líkt og í gildandi lögum að samningur um þjónustu fasteignasala sé gerður áður en hann tekur til við starfann.

Ekki verður séð af gögnum málsins að gerður hafi verið nýr samningur um sölubjónustu við kvartendur né að gerðar hafi verið skriflegar og samþykktar breytingar á honum, sérstaklega varðandi sölubóknun og e.a. hækkun hennar frá því sem upphaflega var um samið. Þá verður ekki haldið fram að stöðluð viðskeyting neðst í tölvupósti fasteignasölunnar og/eða birtar auglýsingar um sölubóknun fasteignasölunnar jafngildi skriflegum samningi í skilningi laganna.

Þá verður ekki ráðið af gögnum málsins að umræddur samningur um sölubjónustu hafi fallið úr gildi þegar kvartendur tóku fasteign sína tímabundið úr sölu meðferð. Hefði sú verið raunin hefði hlutaðeigandi fasteignasala borið að gera nýjan samning við kvartendur þar sem tilgreind væri hin breytta fjárhæð sölubóknunar, sbr. 1. mgr. 9. gr. fsl. Verður því að líta svo á að upphaflegur samningur um söluumboð hafi enn verið í gildi á milli kvartenda annars vegar og hlutaðeigandi fasteignasala hins vegar á þeim tíma er fasteignin að [X] var seld. Máttu kvartendur ganga út frá því að þeir skilmálar sem um var samið væru óbreyttir, þ.m.t. fjárhæð sölubóknunar.

Það er mat eftirlitsnefndar að það samræmist ákvæðum laga og góðum venjum í fasteignasölu að hlutaðeigandi fasteignasali sjái til þess að seljendum fasteigna liggi ljóst fyrir hvað þeim ber að greiða í sölubóknun og annan útlagðan kostnað, sbr. 1. mgr. 9. gr., 15. og 16. gr. fsl. Þá ber sérhverjum fasteignasala að gæta að því að skjalagerð og samningsgerð skuli vönduð og svo úr garði gerð að hagsmunir beggja aðila séu tryggðir og réttarstaða hvors um sig sé glögg. Í ljósi breytinga á verðskrá hlutaðeigandi fasteignasölu hefði hlutaðeigandi fasteignasala verið bæði rétt og skylt að gera nýjan samning um söluumboð, hafi ætlunin verið að breyta réttarstöðu á milli aðila með þeim hætti sem gert var.

Fasteignasala ber að ganga úr skugga um að viðsejendum hans sé ljóst hverju sinni hvaða verkefni honum sé falin og hver sé umsamin sölubóknun til hans vegna starfans.

Til samræmis við framangreint, og tilvitnuð ákvæði laga nr. 70/2015, telur eftirlitsnefnd að hlutaðeigandi fasteignasali verði að bera hallan af því að það var ekki gert í þessu máli.

V.

Í 22. gr. laga nr. 70/2015 er fjallað um úrræði eftirlitsnefndarinnar til þess að beita viðurlögum. Þar kemur m.a. fram að telji eftirlitsnefndin að fasteignasali hafi vanrækt skyldur sínar, eða hann hafi gerst brotlegur við lög í starfsemi sinni skuli hún skora á hann að bæta ráð sitt án tafar. Geri hann það ekki, getur eftirlitsnefndin veitt fasteignasala áminningu vegna slíkra brota eða eftir atvikum svipt viðkomandi tímabundið löggildingu til fasteignasölu.

Í ljósi alls framangreinds, og eins og atvikum er háttað í máli þessu, er það mat eftirlitsnefndarinnar að hlutaðeigandi fasteignasali hafi brotið gegn starfsskyldum sínum eins og þær eru skilgreindar að lögum, sbr. 9. gr., 15. og 16. gr. fsl., og fengið greidda hærrí þóknun en hann átti rétt á.

Með vísan til framangreinds er það álit eftirlitsnefndarinnar að hlutaðeigandi fasteignasala beri að lækka sölubóknun sína um þá fjárhæð sem nemur því sem greitt var umfram það sem um var samið milli aðila í söluumboði, sbr. 4. mgr. 19. gr., sbr. 1. mgr. 20. gr. fsl.

Auk þess er með vísan til 1. mgr. 22. gr. laga nr. 70/2015 skorað á [D] lfs. hjá fasteignasölunni [C] að gæta að framangreindu atriði framvegis.

Álit eftirlitsnefndar eru ekki bindandi fyrir aðila og verður niðurstöðum hennar í kvörtunarmálum 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., form.

Kristín Ólafsdóttir hdl.,
starfsmaður nefndar