

## Eftirlitsnefnd fasteignasala

Reykjavík, 21. ágúst 2019.

**Efni: Afgreiðsla eftirlitsnefndar í tengslum við sölu á fasteign að [X]. (Mál nr. K-016-18).**

### 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 og kvartandi sem eiga aðild að kvörtunarmáli þessu, í þessu tilviki er það, auk kvartanda, [A] lfs. hjá Fasteignasölonni [B].

### B. Málsmeðferð eftirlitsnefndar og gagnaöflun.

Eftirlitsnefnd fasteignasala móttók kvörtun frá [C] og [D] (hér eftir nefnd „kvartendur“) hinn 22. október 2018 og var málinu gefið númerið K-016-18 í málaskrá nefndarinnar. Kvörtunin lýtur að starfsháttum Fasteignasölonnar [B] við milligöngu um sölu fasteignarinnar að [X] þar sem kvartendur eru tilgreindir kaupendur eignarinnar.

Meðfylgjandi kvörtun var greiðslukvittun, dags. 22. október 2018, vegna greiðslu kvörtunargjalds til eftirlitsnefndar, sbr. 3. mgr. 20. gr. laga nr. 70/2015, sbr. 14. gr. reglugerðar um eftirlitsnefnd fasteignasala, nr. 931/2016. Eftirlitsnefnd bærust fylgigögn með kvörtun hinn 4. desember 2018 og var þar að finna kaupsamning, dags. 30. júlí 2018, útprent af fasteignayfirliti úr Þjóðskrá Íslands og yfirlýsingu húsfélags, dags. 28. júní 2018.

Af fyrirliggjandi kvörtun má ráða að gerðar eru athugasemdir við starfshætti Fasteignasölonnar [B], nánar tiltekið starfshætti [A] lfs. sem samkvæmt kvörtun og öðrum fyrirliggjandi gögnum má ráða að hafi annast sölumeðferð fasteignarinnar, vottað kauptilboð, dags. 5. júlí 2018 og séð um samskipti við kvartendur. Fyrirliggjandi gögn sýna að söluumboð er veitt til [A] lfs. af hálfu seljenda. Þá vottar [E] lfs. kaupsamning, dags. 30. júlí 2018. Af fyrirliggjandi kvörtun verður ráðið að einungis séu gerðar athugasemdir vegna starfshátta [A] lfs. og afmarkast því aðild í málinu að honum þó svo að beiðni eftirlitsnefndar um andmæli hafi einnig verið beint til [E] í upphafi. Ákvörðun þessi er einnig send [F] lfs. og [G] lfs., sem eru tilgreindir eigendur að fasteignasölonni, til upplýsingar.

Beinist kvörtun að starfsháttum [A] lfs., sem annaðist um sölumeðferð fasteignarinnar og er tilgreindur skoðunarmaður samkvæmt söluyfirliti fasteignarinnar. Í kvörtun kemur fram að kvartendur telji að hlutaðeigandi fasteignasalar hafi ollið kvartendum tjóni með háttsemi sinni við milligöngu um kaup þeirra á fasteigninni. Nánar tiltekið hafi hlutaðeigandi fasteignasali ekki upplýst kvartendur um vatnstjón sem hafði orðið á baðherbergi fasteignarinnar.

Hinn 1. febrúar 2019 móttók eftirlitsnefndin andmæli [E] fyrir hönd Fasteignasölnunnar [B] og þar með fyrir hönd hlutaðeigandi fasteignasala, [A]. Er ákvörðun þessi einnig send til hennar af þeim sökum. Meðfylgjandi andmælum var helsta skjalagerð vegna sölumæðferðar fasteignarinnar, s.s. söluumboð, dags. 22. júní 2018, sölufirlit, þjónustusamningur við kaupanda, dags. 4. júlí 2018, kautilboð, dags. 5. júlí 2018, kaupsamningur, dags. 30. júlí 2018, afsal, dags. 22. október 2018, sem var innfært til þinglýsingar hinn 19. janúar 2019, kostnaðaruppgjör vegna afsals og yfirlit yfir kaupsamningsgreiðslur kaupanda, dags. 30. júlí 2018 ásamt tölvupóstsamskiptum við kvartendur.

Hinn 5. mars 2019 voru andmæli hlutaðeigandi fasteignasala send kvartanda til upplýsinga og eftir atvikum frekari athugasemda. Eftirlitsnefnd búrúst ekki frekari athugasemdir en erindið var ítrekað hinn 17. júlí 2019. Ekki búrúst umbeðnar upplýsingar frá kvartanda og var málið því tekið til afgreiðslu á grundvelli fyrirliggjandi gagna.

### **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 kvartendur festu kaup á fasteign að [X]. Var afsal til kaupenda þinglýst hinn 19. janúar 2019. Samkvæmt kvartendum lýtur kvörtunin að starfsháttum [A] lfs. hjá Fasteignasölnunni [B], sem annaðist milligöngu um sölu fasteignarinnar.

Kaupsamningur vegna fasteignarinnar var undirritaður hinn 20. júlí 2018 og er hann vottaður af starfsmanni Fasteignasölnunnar [B], [E] lfs. Um er að ræða íbúð í fjöleignarhúsi og var kaupverð samkvæmt kaupsamningi tilgreint að fjárhæð kr. 47.900.000. Afhendingardagur er í kaupsamningi tilgreindur hinn 1. september 2019.

Í sölufirliti er eigninni lýst sem snyrtilegu og vel viðhöldnu fjölbýli sem nýbúið er að fara yfir að utan. Ástandi hússins er lýst sem góðu og taldar upp framkvæmdir sem gerðar voru á blokkinni árið 2017.

Samkvæmt kvörtun urðu kvartendur varir við raka í steypugólfi fljótlega eftir afhendingu. Kemur m.a. orðrétt fram að: „*Stuttu eftir afhendingu kom í ljós raki í steypugólfi. Við fundum þann raka þegar við tókum upp parket í 2 svefnherbergjum sitthvoru megin við baðherbergi.*“

Í kvörtun kemur einnig fram að í kjölfar þess fengu kvartendur upplýsingar frá formanni húsfélags að mikið vatnstjón hafi orðið á fasteigninni í nóvember 2017. Að sögn kvartenda hafi hlutaðeigandi fasteignasali, [A] lfs. ekki upplýst kaupendur um vatnstjónið, þrátt fyrir að spurt hafi verið sérstaklega út í tjónasögu fasteignarinnar. Að mati kvartenda hafi þetta valdið þeim tjóni þar sem ekki hafi verið unnt að flytja inn í eignina strax sökum myglu í sýni sem tekið var úr rakaskemmdinni. Það hafi valdið því að fyrirætlanir kvartenda um útleigu á einu herberginu hafi farið út um þúfur. Þá verði það kostnaðarsamt að fá úr þessu bætt. Af kvörtun má því ráða að kvartendur telji að upplýsingagjöf hlutaðeigandi fasteignasala hafi verið ábótavant.

Andmæli [E] lfs., fyrir hönd Fasteignasölnunnar [B], búrúst eftirlitsnefnd hinn 1. febrúar 2019. Í andmælum kemur fram að seljandi fasteignarinnar hafi upplýst hlutaðeigandi fasteignasala, [A] um að það hafi orðið tryggingatjón á eigninni sem bætur hafi verið greiddar fyrir, á þeim tíma hafi því verið búið að bæta úr tjóninu. Ekki hefði þess verið getið í sölufirliti þar sem seljandi

hafi séð til þess að tjónið væri lagað og það því ekki ábótavant að mati seljanda. Einnig kemur fram að seljandi hafi talið málið úr sögunni og að hann hefði ekki haft ungt barn sitt í herberginu sem um ræðir ef hann hefði talið raka vera til staðar.

Í andmælum hlutaðeigandi fasteignasala er því mótmælt sérstaklega að kvartendur hafi spurt hvort einhverntíman hefði orðið rakaskemmdir á íbúðinni. Þá segir einnig í andmælum að kaupendur hafi fengið mann til að skoða áður en þau festu kaup á fasteigninni og raki hafi verið mældur og ekki mælst. Fær þetta stoð í tölvupóstsamskiptum sem voru meðfylgjandi andmælum. Fram kemur í andmælum að erfitt væri gera þá kröfu að seljandi eða hlutaðeigandi fasteignasali hafi vitað betur um tilvist rakans þar sem hann hafi ekki verið merkjanlegur fyrr en parket hafi verið rífið upp.

Einnig er hafnað þeirri fullyrðingu kvartanda að hún hafi orðið fyrir tjóni þar sem ekki væri hægt að leigja út herbergið vegna þessa. Tekur fasteignasalinn fram að um sé að ræða eftiráskýringu, enda hafi þessi forsenda ekki legið fyrir við kaup.

Að lokum kemur fram í andmælum að það hafi verið niðurstaða fasteignasölnunnar að ekkert hafi farið fram sem brjóti í bága við góða fasteignasöluhætti við meðferð sölnunnar ásamt því sem að fasteignasalan hafi fengið óstaðfesta vitneskju um að tryggingarfélagið hafi opnað mál að nýju og greitt bætur vegna viðbótartjóns. Skorar hlutaðeigandi fasteignasali á kvartendur í andmælum sínum að leggja fram gögn um það til upplýsingar.

Andmæli hlutaðeigandi fasteignasala voru send kvartanda til upplýsinga og/eða eftir atvikum til frekari athugasemda hinn 5. mars 2019. Frekari athugasemdir kvartanda bárust ekki en eftirlitsnefnd óskaði hinn 17. júlí 2019 eftir upplýsingum frá kvartanda um það hvort tryggingarfélagið hafi greitt frekari bætur vegna vatnstjónsins líkt og haldið var fram í andmælum hlutaðeigandi fasteignasala. Engin svör bárust eftirlitsnefnd.

Líkt og rakið hefur verið 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 hann hafa vanrækt að veita tilteknar upplýsingar um vatnstjón sem varð á eigninni árið 2017. Þá lýtur ágreiningsefnið að því hvort að hlutaðeigandi fasteignasali hafi valdið kvartanda tjóni með starfsháttum sínum.

#### **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.

Samkvæmt 1. mgr. 11. gr. fsl. skal fasteignasali gæta þess vandlega að á söluyfirliti komi fram öll grundvallaratriði um eiginleika og ástand eignarinnar sem, ásamt skoðun kaupanda á eign þegar við á, má ætla að geti verið grundvöllur ákvörðunar hans um hvort hann kaupir eignina

og hvaða verð hann er tilbúinn að greiða fyrir hana. 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 1. mgr. 12. gr. fsl. kemur fram að fasteignasali skuli afla upplýsinga sem fram eiga að koma í söluyfirliti. Hann skuli sækja upplýsingar í opinberar skrár og skýrslur ef unnt er, en ástand fasteignar, gerð hennar og búnað sem fylgja á við sölu skuli hann kynna sér af eigin raun. Í 2. mgr. 12. gr. fsl. kemur fram að fasteignasali beri ábyrgð á því ef upplýsingar í söluyfirliti reynist rangar eða ófullnægjandi, enda sé um að kenna gáleysi hans eða þeirra er starfa í hans þágu.

Í 1. mgr. 13. gr. fsl. kemur fram að fasteignasali skuli við kynningu á eign sem hann hefur til sölumeðferðar gæta þess að upplýsingar sem veittar eru um hana og lýsingar á henni séu réttar og í sem bestu samræmi við eiginleika og ástand eignarinnar. Skal hann gæta hófs í lýsingum á eigninni.

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 ólögmætir, 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 kaupenda og seljenda fasteignar.

### **E. Niðurstaða og álit eftirlitsnefndar.**

Eftirlitsnefnd hefur yfirfarið fyrirliggjandi gögn málsins og andmæli hlutaðeigandi fasteignasala. Líkt og rakið hefur verið lýtur ágreiningsefni máls þessa fyrst og fremst að því að kvartendur telja að upplýsingum um eignina hafi verið leynt, nánar tiltekið að ekki hafi verið upplýst um vatnstjón sem varð á eigninni árið 2017. Þá lýtur ágreiningsefnið að því hvort hlutaðeigandi fasteignasali hafi valdið kvartanda tjóni með starfsháttum sínum.

Umkvörtunar efnið lýtur því að skorti á upplýsingagjöf varðandi vatnstjón sem varð á eigninni. Í því sambandi tekur eftirlitsnefndin fram að fasteignasala ber samkvæmt lögum nr. 70/2015 að upplýsa kaupanda um galla á fasteign sem honum er kunnugt um.

Samkvæmt 11. gr. laganna skal fasteignasali gæta þess vandlega að á söluyfirliti komi fram öll grundvallaratriði um eiginleika og ástand eignarinnar. Af fyrirliggjandi gögnum málsins er ljóst að seljandi upplýsti hlutaðeigandi fasteignasala um eldra vatnstjón og að það hafi verið bætt af hálfu tryggingafélags og lagað í kjölfarið. Af fyrirliggjandi gögnum verður ekki annað ráðið en að hlutaðeigandi fasteignasölum hafi ekki verið kunnugt um að þeir gallar sem kvartandi telur að eignin sé haldin hafi verið til staðar við kynningu og skoðun á eigninni. Þá skal tekið fram að þeir gallar sem kvartandi telur að eignin sé haldin eru þess eðlis að þeir voru hvorki augljósir né bersýnilegir við skoðun á fasteigninni. Af gefnu tilefni bendir eftirlitsnefnd á að þegar um er að ræða 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, þá fellur það utan valdsviðs eftirlitsnefndar að taka afstöðu til einkaréttarlegs ágreinings milli kaupenda og seljanda, sbr. 3. mgr. 12. gr. reglugerðar nr. 931/2016.

Þá liggur einnig fyrir í málinu að kvartendur fengu mann á sínum vegum til að skoða og meta fasteignina áður en að kvartendur festu kaup á henni, þ.m.t. til að kanna rakamælingu í fasteigninni. Fær þetta stoð í tölvupóstsamskiptum kvartanda við hlutaðeigandi fasteignasölu frá 19. október 2018. Kemur eftirfarandi m.a. orðrétt fram af hálfu kvartanda:

*„Við fengum mann til að skoða áður en við keyptum og mældum raka en þessi raki leyndist undir plastdúk undir 1,5 cm þykku parketti svo að við því miður áttum enga leið til að vita þetta eða mæla þetta þangað til við rifum parkertið. Hefði ég hins vegar vitað að það hafi verið lekið og þá svo mikill leki inn á baði að það hafi þurft að gera við loftið í báðum herbegjum við hliðina á baðinu hjá manningum á neðri hæð en það var hins vegar ekki skoðað undir pakettlistana eða á bakvið skápa í herbegnum sitthvorum megin við baðherberig í íbúðinni sem við enduðum á að kaupa, þá hefði ég alveg getað gert ráð fyrir því að það væri eitthvað meira að“*

Eftirlitsnefndin tekur enn fremur fram að óljóst er hvort mál hafi verið opnað á ný hjá tryggingafélagi vegna umrædds vatnstjóns og hvort frekari bætur hafi verið greiddar vegna þess en því er haldið fram í andmælum hlutaðeigandi fasteignasala. Kvartendum var í tvígang veitt færi á að koma að frekari athugasemdum eða upplýsingum vegna þessa og verða að bera hallan af því að sá réttur var ekki nýttur. Hvorki gögn né upplýsingar hafa verið móttæknar af hálfu eftirlitsnefndar frá kvartendum þar að lútandi.

Með hliðsjón af fyrirliggjandi gögnum málsins, verður ekki annað ráðið en að hlutaðeigandi fasteignasalar hafi fullnægt upplýsingaskyldu eftir sinni bestu vitund og að upplýsingar um gamalt vatnstjóns sem hafi verið bætt hafi ekki gefið tilefni til frekari könnunar, enda ekki sýnilegt við skoðun fasteignar. Skoðunarskylda fasteignasala og lýsing hans á ástandi og eiginleikum fasteignar tekur mið af því sem fasteignasali sér við skoðun fasteignar ásamt upplýsingum sem hann hefur undir höndum um ástand fasteignarinnar, sem og upplýsingum sem seljandi fasteignar upplýsir um hverju sinni. Eftirlitsnefnd tekur fram að seljandi upplýsti um að vatnstjón hafi orðið sem hafi verið bætt auk þess sem maður á vegum kvartanda hafi skoðað eignina og mælt fyrir raka en raki hafi ekki mælst á þeim stað sem umræðir við það tilefni.

Í ljósi alls framangreinds og með hliðsjón af umkvörtunarefninu, atvika í málinu og fyrirliggjandi gagna er það niðurstaða eftirlitsnefndar að kaupandi hafi ekki orðið fyrir tjóni sem rekja má til brota fasteignasala á starfsskyldum sínum og tilkynnist það hér með að eftirlitsnefndin mun ekki aðhafast frekar vegna málsins.

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.

Niðurstaða 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