

## Eftirlitsnefnd fasteignasala

Reykjavík, 9. júní 2020

**Efni: Afgreiðsla eftirlitsnefndar í tengslum við sölu á fasteign að [X] (Mál nr. K-005-20).**

### 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 eru hlutaðeigandi fasteignasalar og kvartandi sem eiga aðild að kvörtunarmáli þessu, í þessu tilviki er það, auk kvartenda, [B] lfs. hjá fasteignasölnunni [C].

### B. Málsmeðferð eftirlitsnefndar og gagnaöflun.

Eftirlitsnefnd fasteignasala móttók kvörtun frá [D] og [E] (hér eftir nefnd „kvartendur“), hinn 25. mars 2020 og var málinu gefið númerið K-005-20 í málaskrá nefndarinnar. Kvörtunin lýtur að starfsháttum fasteignasölnunnar [C] við milligöngu um sölu fasteignarinnar að [X], þar sem kvartendur eru tilgreindir kaupendur fasteignarinnar.

Meðfylgjandi kvörtun var söluþingrit, dags. 22. janúar 2020, kauptilboð, dags. 5. febrúar 2020, fasteignayfirlit, dags. 4. febrúar 2020, óundirrituð yfirlýsing vegna [X], dags. 17. mars 2020, svarbréf hlutaðeigandi fasteignasölu til kvartenda, dags. 24. mars 2020 og yfirlit yfir samskipti kvartenda og hlutaðeigandi fasteignasölu í tímaröð.

Meðfylgjandi kvörtun var einnig greiðslukvittun, dags. 25. mars 2020, 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 gerðar séu athugasemdir við starfshætti fasteignasölnunnar [C], nánar tiltekið starfshætti [B] lfs. Samkvæmt kvörtun og öðrum fyrirliggjandi gögnum má ráða að [B] lfs. hafi annast um milligöngu um sölu á fasteigninni og afmarkast því aðild í málinu að honum. Hefur erindum eftirlitsnefndar einnig verið beint til [A] lfs. sem eiganda fasteignasölnunnar.

Í kvörtun kemur fram að kvartendur telji að starfsmenn hlutaðeigandi fasteignasölu hafi valdið kvartendum tjóni með háttsemi sinni við milligöngu um sölu á fasteigninni. Nánar tiltekið hafi hlutaðeigandi fasteignasali ekki veitt kvartendum fullnægjandi upplýsingar í kjölfar þess að kvartendur fengu samþykkt kauptilboð í fasteignina og ekki svarað fyrirspurnum kvartenda. Þá hafi kvartendur ekki fengið fullnægjandi upplýsingar um seinkun á afhendingardegi fasteignarinnar.

Hinn 7. apríl 2020 móttók eftirlitsnefndin andmæli hlutaðeigandi fasteignasala. Meðfylgjandi andmælunum var afrit af söluyfirliti, samþykktu kautilboði, afrit af tölvupóstsamskiptum við kvartendur, afrit af kvittunum fyrir leigu- og geymslukostnaði og handbók eigenda fyrir [Y], [X], [Z] og [P].

Hinn 17. apríl 2020 sendi eftirlitsnefndin kvartendum andmæli hlutaðeigandi fasteignasala til upplýsingar og/eða eftir atvikum til frekari athugasemda. Var bréfið einnig sent kvartendum í tölvupósti hinn 22. maí sl. Frekari athugasemdir kvartanda bárust eftirlitsnefnd 30. maí sl.

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

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

Með hliðsjón af kvörtun, fyrirbyggjandi andmælum og annarra gagna sem borist hafa nefndinni eru málavextir þeir að hinn 6. febrúar 2020 fengu kvartendur samþykkt kautilboð í fasteignina að [X]. Var kautilboð sett upp með aðstoð [B] lfs. daginn áður. Daginn eftir óskuðu kvartendur eftir að fá tilboðið sent á tölvupósti en fengu engin svör frá hlutaðeigandi fasteignasölu. Seinna sama dag ítrekuðu kvartendur erindið og fengu þær upplýsingar að tilboði þeirra hefði verið tekið og það sent kvartendum undirritað næsta dag. Í kvörtun kemur fram að hinn 13. febrúar sl. hafi kvartendur sent hlutaðeigandi fasteignasala skilaboð þess efnis að þau hefðu fengið lán samþykkt og spurðust þau fyrir um afhendingardag eignarinnar. Hafi kvartendur engin svör fengið við fyrirsögn sinni en viku seinna hafi hlutaðeigandi fasteignasali hringt og sagt kvartendum að koma með skuldabréf sín til fasteignasölnunnar. Hafi þau orðið við því en ekkert heyrt frá hlutaðeigandi fasteignasölu í framhaldinu og engin svör borist fyrr en kvartendur höfðu samband við fasteignasöluna hinn 29. febrúar sl. Í kvörtun kemur fram að kvartendur hafi átt í miklum erfiðleikum við að ná sambandi við starfsmenn hlutaðeigandi fasteignasölu og fá svör um afhendingardag eignarinnar. Hafi hlutaðeigandi fasteignasali gefið í skyn að fasteignin yrði afhent fyrir 1. mars 2020, sem var afhendingardagur samkvæmt kautilboði, en afhending eignarinnar hafi farið fram mun síðar. Í kvörtun fara kvartendur fram á að fá greiddar kr. 200.000 í skaðabætur.

Fyrir hönd hlutaðeigandi fasteignasölu bárust eftirlitsnefndinni andmæli [A] lfs. og eigenda fasteignasölnunnar hinn 7. apríl sl. Í andmælum kemur fram að kaupendur og hlutaðeigandi fasteignasala hafi verið í góðri trú um að afhending eignarinnar færi fram hinn 1. mars sl. Hafi síðar komið fréttir frá seljanda þess efnis að öryggisúttekt hafi ekki fengist tímanlega og því ekki hægt að afhenda eignina á réttum tíma. Eignin hafi hins vegar verið tilbúin til afhendingar hinn 17. mars sl. Í andmælum kemur fram að hlutaðeigandi fasteignasali hafi í lok febrúar ekki svarað í síma í nokkur skipti af persónulegum ástæðum. Hins vegar hafi eigandi fasteignasölnunnar ásamt öðrum starfsmönnum verið í samskiptum við kvartendur og skyldmenni þeirra vegna málsins. Þá er bent á að hlutaðeigandi fasteignasala hafi hafnað greiðslu skaðabóta í málinu enda geti fasteignasalan ekki talist bótaskyld vegna vanefnda seljanda. Þá kemur fram í kvörtun að hinn 25. mars sl. hafi kvartendur sent kröfu ásamt kvittunum fyrir leigu- og geymslukostnaði. Hafi hlutaðeigandi fasteignasala farið með erindi kvartanda til seljanda sem hafi samþykkt að veita kr. 200.000 afslátt vegna dráttar á afhendingu eignarinnar.

Í ljósi fyrirbyggjandi andmæla hlutaðeigandi fasteignasala, voru þau send kvartanda með bréfi eftirlitsnefndar, dags. 17. apríl 2020, til upplýsingar og eftir atvikum til frekari athugasemda. Frekari athugasemdir bárust frá kvartendum 30. maí sl. Í athugasemdum kvartanda kemur m.a. fram að íbúðin hafi ekki verið tilbúin til afhendingar 17. mars sl. líkt og haldið er fram í andmælum hlutaðeigandi fasteignasala. Hins vegar hafi kvartendum staðið til boða að fá íbúðina afhenta með tilteknum skilyrðum og án þess að kaupsamningur færi fram. Þessu hafi kvartendur hafnað. Þá ítreka kvartendur að kröfur þeirra séu tvenns konar. Annars vegar á hendur hlutaðeigandi fasteignasala, að fjárhæð kr. 200.000, og hins vegar á hendur seljanda.

#### **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 8. gr. fsl. er fjallað um réttarstöðu fasteignasala. Í 2. mgr. 8. gr. er kveðið á um að fasteignasala beri sjálfum að sinna þeim verkefnum sem löggilding hans nær til og ákvæði II. kafla laganna taka til.

Samkvæmt 1. mgr. 9. gr. fsl. skal fasteignasali þegar óskað er eftir milligöngu hans um kaup eða sölu eignar eða aðra þjónustu samkvæmt lögum þessum, gera skriflegan samning við þann er leitar til hans, 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 ólögmætir, ósanngjarnir eða óeðlilegir kostir í samningum.

Samkvæmt 2. mgr. 16. gr. fsl. skal öll skjala- og samningsgerð vera vönduð og svo úr garði gerð að hagsmunir beggja aðila séu tryggðir og réttarstaða hvors um sig sé glögg.

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 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.

Samkvæmt 3. mgr. 12. gr. reglugerðar nr. 931/2016 er skoðun eftirlitsnefndar bundin við störf fasteignasala og leysir hún því ekki úr ágreiningi sem kann að vera milli kaupenda og seljenda fasteignar. Þá er í 5. mgr. 6. gr. sömu reglugerðar, sett sú regla að eftirlitsnefnd skuli vísa málum frá ef hún telur að úrlausn falli ekki undir verksvið hennar eða rök hníga að öðru leyti til frávísunar.

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

Eftirlitsnefnd hefur yfirfarið kvörtun, fyrirliggjandi gögn málsins og andmæli hlutaðeigandi fasteignasala. Í kvörtun eru gerðar athugasemdir við starfshætti hlutaðeigandi fasteignasölu. Nánar tiltekið hafi hlutaðeigandi fasteignasali ekki veitt kvartendum fullnægjandi upplýsingar í kjölfar þess að kvartendur fengu samþykkt kauptilboð í fasteignina og ekki svarað fyrirspurnum kvartenda. Þá hafi kvartendur ekki fengið fullnægjandi upplýsingar um seinkun á afhendingardegi fasteignarinnar.

Í fyrirliggjandi tölvupósti frá eiganda hlutaðeigandi fasteignasölu til kvartenda hinn 24. mars 2020 er fallist á það með kvartendum að hlutaðeigandi fasteignasali hafi ekki staðið sig nægilega vel varðandi upplýsingaflæði til kvartenda í lok febrúar 2020. Af fyrirliggjandi gögnum, þar á meðal upplýsingum frá seljendum og andmælum hlutaðeigandi fasteignasölu, má ráða að eigandi hlutaðeigandi fasteignasölu hafi brugðist hratt við athugasemdum kvartenda í lok febrúar sl. og sett annan fasteignasala inn í málið. Í ljósi framangreinds telur eftirlitsnefnd ekki ástæðu til að gera athugasemd við vinnubrögð hlutaðeigandi fasteignasölu hvað varðar þennan þátt kvörtunar.

Í samþykktu kauptilboði, dags. 5. febrúar 2020, kemur fram að afhendingardagur eignarinnar sé eigi síðar en 1. mars 2020. Í andmælum hlutaðeigandi fasteignasölu kemur fram að afhendingu eignarinnar hafi seinkað þar sem seljandi hafi ekki fengið öryggisúttekt tímanlega og að eignin hafi verið tilbúin til afhendingar frá 17. mars sl. Í viðbótarathugasemdum kvartenda kemur fram að þau telji íbúðina ekki hafa verið tilbúna til afhendingar 17. mars sl. enda hafi þau hafnað tilboði seljanda um að fá íbúðina afhenta með þeim skilyrðum að þau myndu skrifa undir yfirlýsingu af hálfu fasteignasölnunnar sem fól í sér að þau fengju íbúðina afhenta án þess að kaupsamningur gæti farið fram og að þau væru upplýst um „að svæðið væri byggingarsvæði og að framkvæmdir væru í gangi á vinnutíma“. Þá hafi kvartendur átt að greiða kr. 10.000.000 inn á fjárvörslureikning [C] sem myndi svo greiðast áfram til seljanda þegar að kaupsamningur færi fram.

Hvað varðar drátt á afhendingu eignarinnar, tekur eftirlitsnefnd fram að álitaefnið varðar að mestu leyti atriði er viðkoma kaupanda og seljanda fasteignar, án aðkomu fasteignasala. Samkvæmt 3. mgr. 12. gr. reglugerðar nr. 931/2016 fellur það utan valdsviðs nefndarinnar að taka afstöðu til einkaréttarlegs ágreinings milli kaupenda og seljanda. Samkvæmt fyrirliggjandi gögnum útvegaði hlutaðeigandi fasteignasala yfirlýsingu, dags. 17. mars 2020, um að kvartendur fengju undanþágu til þess að geta fengið íbúðina afhenta áður en öryggisúttekt færi

fram. Í ljósi fyrirbyggjandi gagna og atvika í máli þessu er það mat eftirlitsnefndar að hlutaðeigandi fasteignasalar hafi leitast við að gæta hagsmuna beggja aðila, sbr. 15. og 16. gr. fsl.

Þá kemur fram í andmælum hlutaðeigandi fasteignasala að seljandi hafi nú þegar fallist á að koma til móts við kvartendur og veita kr. 200.000 afslátt vegna dráttar á afhendingu eignarinnar. Í ljósi alls framangreinds og með hliðsjón af umkvörtunarefninu, atvika í málinu og fyrirbyggjandi gagna er það niðurstaða eftirlitsnefndar að kaupendur hafi ekki orðið fyrir tjóni sem rekja megi 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 hrl.,  
starfsmaður nefndar