

Reykjavík, 11. maí 2021.

Efni: Erindi vegna milligöngu um sölu á fasteign að [X]. Mál nr. K-021-20.

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 kvartendur sem eiga aðild að kvörtunarmáli þessu, í þessu tilviki er það, auk kvartenda, [A] lfs. hjá fasteignasölnni [C].

B. Málsmeðferð eftirlitsnefndar og gagnaöflun.

Eftirlitsnefnd fasteignasala móttók kvörtun frá [B] og [D] (hér eftir nefnd „kvartendur“), hinn 13. desember 2020 og var málinu gefið númerið K-021-20 í málaskrá nefndarinnar. Kvörtunin lýtur að starfsháttum fasteignasölnnar [C] við milligöngu um sölu fasteignarinnar að [X], fastanr. [...]. Kvartendur eru kaupendur fasteignarinnar skv. kaupsamningi, dags. 29. maí 2020.

Af fyrirliggjandi kvörtun má ráða að gerðar séu athugasemdir við starfshætti [A] lfs. hjá fasteignasölnni [C]. Samkvæmt kvörtun og öðrum fyrirliggjandi gögnum má ráða að [A] lfs. hafi annast milligöngu um sölu á fasteigninni að [X] og afmarkast því aðild í málinu að honum.

Í kvörtun kemur fram að kvartendur telji að starfsmaður hlutaðeigandi fasteignasölu hafi valdið sér tjóni með háttsemi sinni við milligöngu um sölu á fasteigninni. Nánar tiltekið hafi hlutaðeigandi fasteignasali sótt um rangt úrræði vegna séreignarsparnaðar sem leiddi til þess að kvartendur þurftu að bíða í 6 mánuði eftir afgreiðslu umsóknar. Þá hafi viðbótarlán kvartenda verið til 15 ára í stað 25 ára sem hafi leitt til hærri afborgana. Jafnframt hafi kvartendur byrjað að borga af lánum áður en afhending íbúðarinnar fór fram.

Meðfylgjandi kvörtun voru tölvupóstsamskipti kvartenda við hlutaðeigandi fasteignasala sem spanna tímabilið 8. apríl 2020 til 28. júlí 2020.

Meðfylgjandi kvörtun var einnig greiðslukvittun, dags. 13. desember 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.

Hinn 18. janúar 2021 móttók eftirlitsnefndin andmæli hlutaðeigandi fasteignasala. Meðfylgjandi andmælunum var afrit af helstu skjalagerð vegna kaupanna, þ.e. kauptilboð, dags. 24. apríl 2020, söluyfirlit, útprentað 24. apríl 2020, kaupsamningur, dags. 29. maí 2020, söluumboð, dags. 25. febrúar 2020, þjónustusamningur, ódags., yfirlýsing vegna húsfélags,

ó dags., útprentun úr fasteignamati, afrit veðbókar, tryggingarstaðfesting, yfirlit fasteignagjalda, yfirlit vatnsgjalda, áreiðanleikakönnun, afrit af skilríkjum, afrit af greiðslum, afrit af kvittunum sýslumanns og uppkast að lögskilum og afsali, dags. 18. janúar 2021.

Hinn 19. janúar 2021 voru andmæli hlutaðeigandi fasteignasala send kvartenda til upplýsingar og/eða eftir atvikum frekari athugasemda. Engar frekari athugasemdir eða gögn bárust eftirlitsnefnd.

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, fyrirbyggjandi andmælum og öðrum gögnum sem borist hafa nefndinni eru málavextir þeir að kvartendur keyptu fasteign að [X], með kaupsamningi dags. 29. maí 2020, fyrir milligöngu fasteignasölnunnar [C]. Í kvörtun eru gerðar athugasemdir við að uppsetning lána hafi ekki staðist í samræmi við væntingar kvartenda, að afhendingardagur samkvæmt kaupsamningi hafi ekki staðist, að láni hafi verið breytt án vitundar kvartenda og að sótt hafi verið um rangt úrræði í tengslum við séreignarsparnað. Samkvæmt kvörtun annaðist hlutaðeigandi fasteignasali um lánaumsóknir á skrifstofu sinni að kvartendum viðstöddum og voru umsóknir undirritaðar af kvartendum. Þá kemur fram að hlutaðeigandi fasteignasali hafi boðist til að aðstoða kvartendur við að sækja um að nýta séreignarsparnað til kaupanna en sótt hafi verið um rangt úrræði sem hafi leitt til þess að kvartendur hafi þurft að bíða í 6 mánuði eftir afgreiðslu umsóknar. Í kvörtun kemur jafnframt fram að kvartendur hafi tekið viðbótarlán sem hafi átt að vera til 25 ára en hafi orðið til 15 ára og því hafi afborganir af láninu verið hærri en kvartendur hafi mátt gera ráð fyrir. Þá gera kvartendur athugasemd við að hafa byrjað að borga af lánnum fyrir afhendingu fasteignarinnar.

Í andmælum hlutaðeigandi fasteignasala kemur fram að hann hafi aðstoðað kvartendur við undirbúning lánaumsókna en kvartendur hafi þó sjálf séð um umsóknirnar og farið með umsóknir og gögn til lánastofnana. Þá bendir hlutaðeigandi fasteignasali á að í kaupsamningi komi fram að skuldabréf frá Framtíðinni sé til 15 ára, sem og í bréfinu sjálfu sem undirritað sé af kvartendum. Samkvæmt andmælum hlutaðeigandi fasteignasala og fyrirbyggjandi tölvupóstsamskiptum greiddi hann fyrir kostnað við skuldskeytingu og þinglýsingarkostnað við skuldbreytingu á láni kvartenda.

Í andmælum hlutaðeigandi fasteignasala kemur fram að í kauptilboði hafi afhendingardagur eignarinnar ekki verið tilgreindur sérstaklega heldur hafi hann verið háður samkomulagi kaupenda og seljanda. Samkvæmt upplýsingum frá seljanda hafi afhending verið áætluð 1. ágúst 2020. Hins vegar hafi kvartendur átt að byrja að greiða af fasteignalánnum 1. júlí 2020 en kvartendur hafi ekki gert athugasemdir við þetta fyrirkomulag við kaupsamningsgerðina. Kvartendur hafi hins vegar gert athugasemd við þetta fyrirkomulag þegar í ljós kom að seljandi hygðist nýta til fulls ákvæði kaupsamnings um afhendingu eignarinnar. Hafi hlutaðeigandi fasteignasali reynt að fá seljanda til að koma til móts við kvartendur og hafi hann fallist á að breyta eigendaskuldabréfi sínu á þann hátt að fyrsti vaxtadagur var færður aftur til 20. ágúst og fyrsti gjalddagi til 1. október.

Í andmælum kemur fram að hlutaðeigandi fasteignasali hafi aðstoðað kvartendur við úttekt á séreignarsparnaði en vandamál hafi komið upp við notkun á kerfi Ríkisskattstjóra. Hafi kvartendur því verið sett í samband við aðila hjá Ríkisskattstjóra sem hafi fylgt eftir að umsóknin væri komin inn. Síðar hafi komið í ljós að gerð hefðu verið mistök við umsóknina og hafi hlutaðeigandi fasteignasali þá bent kvartendum á að fá frekari leiðbeiningar og upplýsingar hjá Ríkisskattstjóra.

Hlutaðeigandi fasteignasali viðurkennir í andmælum sínum að mistök hafi verið gerð við skjalagerð hvað varðar útgáfudag afsals og aflýsingardag sem hafi verið tilgreindir sem 1. júlí í stað 1. september 2020.

Andmæli hlutaðeigandi fasteignasala voru send kvartendum 19. janúar 2021. Engar frekari athugasemdir eða gögn hafa borist frá kvartendum en í tölvupósti til nefndarinnar, dags. 21. apríl 2021 ítrekuðu kvartendur þau sjónarmið sem fram koma í kvörtun.

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

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.

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. Þá kemur fram í 3. mgr. 12. gr. fsl. að skylda seljanda til að veita upplýsingar samkvæmt lögum um fasteignakaup sé óháð skyldum fasteignasala samkvæmt lögnum.

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

þjóða. 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, 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 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 kaupanda og seljanda 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.

D. Niðurstaða og álit eftirlitsnefndar.

Eftirlitsnefnd hefur yfirfarið kvörtun, fyrirliggjandi gögn málsins og andmæli hlutaðeigandi fasteignasala. Líkt og rakið hefur verið lýtur ágreiningsefni málsins í fyrsta lagi að því að viðbótarlán kvartenda hafi verið til 15 ára í stað 25 sem hafi leitt til hærri afborgana. Kvörtun lýtur í öðru lagi að því að hlutaðeigandi fasteignasali hafi sótt um rangt úrræði fyrir kvartendur varðandi séreignarsparnað og í þriðja lagi að því að kvartendur hafi þurft að byrja að greiða af fasteignalánnum fyrir afhendingu eignarinnar.

Hvað varðar fyrsta þátt kvörtunar, sem snýr að lengd viðbótarláns, verður að líta til þeirra gagna sem liggja fyrir um aðkomu hlutaðeigandi fasteignasala að lántökunni. Samkvæmt þjónustusamningi hlutaðeigandi fasteignasala og kvartenda bar hlutaðeigandi fasteignasala að „...veita alla þá faglegu ráðgjöf sem kaupandi/kaupendur þarf/þurfa á að halda á kaupsamningstímabilinu og gæta hagsmuna hans/þeirra í samræmi við 15. og 16. gr. laga nr. 70/2015 um sölu fasteigna og skipa.“

Þá segir jafnframt: „Með samningi þessum mun [A], löggiltur fasteignasali verða milligönguaðili við lánastofnanir frá því að kaupandi/kaupendur hefur/hafa fengið lánsloforð vegna kaupanna og sjá um gerð veðleyfa og annarra skjala sem við eiga hverju sinni.“

Samkvæmt þjónustusamningi og fyrirliggjandi kostnaðaruppgjöri kaupsamnings greiddu kvartendur kr. 43.400 fyrir þjónustu hlutaðeigandi fasteignasala.

Í veðskuldabréfi sem undirritað er af kvartendum kemur fram að lánstími umrædds viðbótarláns sé 15 ár og að fjöldi afborgana sé 180. Þá kemur fram í sundurliðun í lið D á kaupsamningi að fjöldi gjalldaga á ári sé 12 og að fjöldi afborgana sé 180. Af fyrirliggjandi gögnum má því ráða að kvartendur hafi í tvígang undirritað skjöl þar sem fram kemur að lánstími umrædds láns sé 15 ár. Er það því mat eftirlitsnefndar að kvartendur hafi verið upplýst með fullnægjandi hætti um lánstíma lánsins. Auk framangreinds má ráða af andmælum hlutaðeigandi fasteignasala og fyrirliggjandi tölvupóstsamskiptum að hlutaðeigandi fasteignasali hafi haft milligöngu um skuldbreytingu lánsins í kjölfar athugasemda kvartenda og greitt fyrir skuldbreytinguna. Hefur þessu ekki verið andmælt af hálfu kvartenda.

Með vísan til framangreinds er það niðurstaða eftirlitsnefndar að ekki sé tilefni til að gera athugasemd við skjalagerð og upplýsingagjöf hlutaðeigandi fasteignasala hvað varðar þennan þátt kvörtunar.

Kvörtunin snýr í öðru lagi að því að hlutaðeigandi fasteignasali hafi sótt um rangt úrræði fyrir kvartendur varðandi útborgun á séreignarsparnaði þeirra. Samkvæmt andmælum hlutaðeigandi fasteignasala komu upp vandamál við umsóknarferli um útgreiðslu séreignarsparnaðar og nutu kvartendur einnig aðstoðar starfsmanna Ríkisskattstjóra við umsóknina. Engin gögn liggja fyrir um það með hvaða hætti meint mistök hlutaðeigandi fasteignasala höfðu áhrif á umsókn kvartenda um útgreiðslu séreignalífeyrissparnaðar. Þá verður ekki ráðið, út frá gögnum málsins, að hlutaðeigandi fasteignasali hafi tekið að sér að sjá um umsóknina fyrir hönd kvartenda né að hann hafi borið ábyrgð á umsóknarferlinu. Með vísan til framangreinds er það niðurstaða eftirlitsnefndar að kvartendur hafi ekki orðið fyrir tjóni sem rekja megi til brota fasteignasalanna á starfsskyldum sínum að því er varðar þennan þátt kvörtunar, sbr. 4. mgr. 19. gr. fsl.

Kvörtunin lýtur í þriðja lagi að því að kvartendur hafi byrjað að greiða afborganir af fasteignalánum áður en afhending eignarinnar fór fram. Hvað varðar þennan lið kvörtunar sem fjallar um afhendingardag fasteignarinnar og þann dag sem kvartendur hófu að greiða af fasteigninni þá kemur fram í kautilboði kvartenda, dags. 24. apríl 2020, að dagsetning afhendingar skyldi vera „samkomulag“ á milli aðila. Í kaupsamningi, dags. 29. maí 2020, kemur fram að afhendingardagur skuli vera „samkomulag eigi síðar en 1. ...“ en þar er ekki að finna neina lokadagsetningu. Af kaupsamningi verður því ekki skýrlega ráðið hver skyldi vera síðasti mögulegi afhendingardagur eignarinnar. Í kaupsamningi kemur fram að fyrsti gjaldagi lána

skuli vera 1. júlí 2020. Af fyrirliggjandi gögnum má ráða að til hafi staðið að seljandi afhenti kvartendum fasteignina 1. júlí 2020 en hafi, með leyfi kvartenda, afhent eignina 1. ágúst 2020. Kvartendur hafi hins vegar ekki áttað sig á því að afborganir af lánum myndu, þrátt fyrir breyttan afhendingartíma, hefjast 1. júlí 2020.

Þá kom fram á kaupsamningi að útgáfudagur afsals og aflýsingar skyldi vera 1. júlí 2020 en samkvæmt andmælum hlutaðeigandi fasteignasala var um að ræða mistök og átti sú dagsetning að vera 1. september í báðum tilvikum.

Af fyrirliggjandi kaupsamningi verður ekki ráðið hvenær afhending eignarinnar gat í síðasta lagi farið fram. Þá var dagsetning afsals og aflýsingar ranglega tilgreind. Telur eftirlitsnefnd að tilefni sé til að gera athugasemdir við skjalagerð hvað þennan þátt kvörtunar varðar og að skjalagerð hafi ekki verið til samræmis við góðar viðskiptavenjur og góðar venjur í fasteignasölu. Jafnframt hafi mistökin verið til þess fallin að valda óskýrleika um réttarstöðu kvartenda. Beinir eftirlitsnefndin þeim tilmælum til hlutaðeigandi fasteignasala að vanda alla skjala- og samningsgerð framvegis að þessu leyti þannig að hagsmunir beggja aðila séu tryggðir og réttarstaða hvors um sig sé glögg.

Eftirlitsnefnd telur að með hliðsjón af framangreindu hafi hlutaðeigandi fasteignasali ekki átt rétt til þóknunar vegna starfa sinna í þágu kaupanda og honum beri að endurgreiða þóknun að fjárhæð kr. 43.400, sbr. 1. mgr. 20. gr. fsl.

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

Í ljósi þess að það er afstaða eftirlitsnefndar að fallast á sjónarmið kvartanda að hluta mun kvörtunargjald vegna erindisins verða endurgreitt, sbr. 2. mgr. 14. gr. reglugerðar nr. 931/2016 um eftirlitsnefnd fasteignasala. Því er beint til kvartanda að vinsamlegast senda reikningsupplýsingar á tölvupóstfang eftirlitsnefndar fasteignasala: enf@enf.is.

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., formaður nefndar.

Áslaug Benediktsdóttir, lögfr.,
starfsmaður nefndar.