

Reykjavík, 15. júlí 2021

Efni: Afgreiðsla eftirlitsnefndar í tengslum við sölu á fasteign að [X]. (Mál nr. K-002-21).

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 kvartandi og hlutaðeigandi fasteignasali sem eiga aðild að kvörtunarmáli þessu. Í þessu tilviki eru það [B], kvartandi, og [A] lfs., fasteignasali hjá fasteignasölunni [C].

B. Málsmeðferð eftirlitsnefndar og gagnaöflun.

Eftirlitsnefnd fasteignasala móttók kvörtun frá [B] (hér eftir nefnd „kvartandi“) hinn 26. mars 2021 og var málinu gefið númerið K-002-21 í málaskrá nefndarinnar. Kvörtunin lýtur að starfsháttum fasteignasala á [C] við milligöngu um sölu á fasteign að [X], fastanr. [...], íbúð nr. [...], (hér eftir nefnd [X] eða fasteignin), þar sem kvartandi er tilgreindur sem kaupandi fasteignarinnar. Meðfylgjandi kvörtun voru gögn er umkvörtunarefnið varða, þ.m.t. afrit af kaupsamningi og tölvupóstsamskipti.

Meðfylgjandi kvörtun var jafnframt greiðslukvittun, dags. 26. mars 2021, 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 fyrirbyggjandi kvörtun má ráða að gerðar eru athugasemdir við starfshætti starfsmanna á fasteignasölunni [C]. Samkvæmt kvörtun og öðrum fyrirbyggjandi gögnum má ráða að [A] lfs. hafi annast milligöngu um sölu á fasteigninni að [X]. Afmarkast aðild í málinu að framangreindum fasteignasala.

Kvartandi í máli þessu er tilgreindur kaupandi hlutaðeigandi fasteignar. Í kvörtun kemur fram að kvartandi telji að starfsmenn hlutaðeigandi fasteignasölu hafi valdið kvartanda tjóni með háttsemi sinni við milligöngu um sölu á fasteigninni. Nánar tiltekið hafi hlutaðeigandi fasteignasali ekki gætt hagsmuna kvartanda við kaup á fasteigninni. Þannig hafi verið erfitt að ná símasambandi við starfsmenn fasteignasölunnar, ekki verið nægilega gætt að hagsmunum kvartanda er íbúðarnúmerum og grunnteikningum var breytt og ekki verið veitt aðstoð varðandi kröfu á hendur seljanda vegna afhendingardráttar.

Hinn 17. maí 2021 móttók eftirlitsnefndin andmæli hlutaðeigandi fasteignasala. Meðfylgjandi andmælunum var afrit af helstu skjalagerð vegna kaupanna, þ.e.a.s. undirritað kaupboð, dags. 1. september 2019, söluþingrit, dags. 2. september 2019, undirritaður kaupsamningur, dags. 26.

september 2020, umboð, dags. 30. ágúst 2019, greiðslukvittanir og tölvupóstsamskipti fasteignasala og kvartanda.

Andmæli hlutaðeigandi fasteignasala voru send kvartanda hinn 22. júní 2021 til upplýsingar og/eða eftir atvikum frekari athugasemda. Nefndinni bárust frekari athugasemdir og gögn frá kvartanda hinn 28. júní 2021, nánar tiltekið tölvupóstsamskipti kvartanda, hlutaðeigandi fasteignasala og seljanda og teikningar af íbúð kvartanda. Athugasemdir kvartanda voru sendar hlutaðeigandi fasteignasala til upplýsingar og/eða eftir atvikum frekari athugasemda. Frekari athugasemdir bárust ekki.

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 málsins, eru málavextir þeir að kvartandi keypti fasteign að [X], með kaupsamningi, dags. 26. nóvember 2020, fyrir milligöngu fasteignasölnunar [C].

Í kvörtun kemur fram að kvartandi sé ekki ánægð með þjónustu og kaupsamning sem hlutaðeigandi fasteignasala gerði vegna kaupa á nýbyggðri íbúð kvartanda. Samkvæmt kaupsamningi átti afhending á íbúðinni, sem var nýbygging, að fara fram 15. janúar 2020 en búið væri að seinka afhendingu íbúðarinnar ítrekað og enn hafi afhending ekki farið fram. Í október 2020 var kvartanda tilkynnt um að afhending færi fram eigi síðar en 1. desember 2020 og setti kvartandi því eign sína á sölu sem seldist strax. Afhendingardagur á eign kvartanda var ákveðinn 2. desember 2020 en áður en að afhendingu kom hafi enn einu sinni afhendingu íbúðarinnar að [X] verið seinkað. Fékk kvartandi upplýsingar um að afhending færi fram 1. janúar 2021 sem síðar var ítrekað seinkað um einn mánuð í senn.

Í kvörtun kemur fram að á þessum tíma hafi kvartandi þurft að dvelja í leiguhúsnaðum og hlutaðeigandi fasteignasala hafi ekkert gert til að upplýsa hana eða aðstoða. Þá hafi reynst mjög erfitt að ná sambandi við starfsmenn fasteignasölnunar.

Í andmælum hlutaðeigandi fasteignasala kemur fram að hún hafi frá upphafi beðið verktakann að halda kaupendum upplýstum um væntanlegan afhendingartíma svo að þeir gætu gert ráðstafanir sem til þyrfti. Hafi hún gert það aftur og aftur þegar hún sá að afhendingartíminn sem hafði verið gefinn ætlaði ekki að standast. Telur hún að tilkynning hafi í hvert sinn verið send til kvartanda. Þá hafi hlutaðeigandi fasteignasali og samstarfskona hennar frá upphafi upplýst kvartanda um réttindi hennar, þ.e. fyrst um rétt til riftunar á kaupsamningi og einnig um kröfu til skaðabóta en afstaða kvartanda hafi verið sú að hún vildi ekki rifta. Hafi kvartandi verið í sífelldu símasambandi við starfsmenn fasteignasölnunar þar sem málin hafi verið rædd. Kveður hlutaðeigandi fasteignasali það vera ósannindi að erfitt hafi verið að ná símasambandi, enda væri síma fasteignasölnunar svarað nánast allan sólarhringinn, alla daga vikunnar, og tölvupóstum jafnframt svarað eins fljótt og unnt væri.

Samkvæmt tölvupósti hlutaðeigandi fasteignasala til kvartanda, dags. 9. október 2020, sem fylgdi andmælum hlutaðeigandi fasteignasala, er kvartanda veittar tengiliðsupplýsingar ef

spurningar skyldu vakna um afhendingartíma íbúðarinnar. Í sama tölvupósti var kvartandi upplýst um að breyting hefði orðið á íbúðarnúmeri íbúðar hennar og búið væri að vinna nýja grunnteikningu að íbúðinni. Samkvæmt nýrri teikningu væri íbúðin með stærra alrými en engri geymslu. Hvatti hlutaðeigandi fasteignasali kvartanda til að hafa samband við tiltekinn tengilið eða láta fasteignasöluna vita sem allra fyrst hvort hún vildi halda geymslunni og myndi verktakinn verða látinn vita.

Í viðbótarathugasemdum ítrekar kvartandi að erfitt hafi verið að ná í starfsfólk hlutaðeigandi fasteignasölu í síma og fá þau til þess að hafa milligöngu um að þrýsta á seljanda um afhendingu eignarinnar. Nánar tiltekið hafi hlutaðeigandi fasteignasali beðið kvartanda um að hafa samband við seljanda og spyrjast fyrir um væntanlegan afhendingartíma þar sem henni hafi reynst erfitt að ná sambandi við hann. Þá hafi kvartandi óskað eftir að halda geymslunni í íbúðinni og komið því til skila bæði til hlutaðeigandi fasteignasölu og seljandans. Engu að síður væri ekki geymsla í íbúðinni og telur kvartandi að hlutaðeigandi fasteignasala hafi ekki gætt hagsmuna sinna í þessu máli. Fasteignasalinn hafi einungis áframsent tölvupósta milli kvartanda og seljanda án þess að taka málið í sínar hendur.

Í viðbótarathugasemdum kvartanda kemur einnig fram að hlutaðeigandi fasteignasali hafi tekið með skýrum hætti fram í tölvupósti til kvartanda að hún myndi ekki aðstoða kvartanda við gerð kröfu á hendur seljanda vegna afhendingardráttar. Hafi fasteignasalan ekki haft milligöngu um samninga nema að því leyti að senda skilaboð eða tölvupósta milli kvartanda og seljanda. Kvartandi hafi verið upplýst um rétt sinn vegna tafa á afhendingu að einhverju leyti af hálfu hlutaðeigandi fasteignasölu en hafi þó aldrei fengið upplýsinga um rétt til riftunar. Að mati kvartanda hafi hlutaðeigandi fasteignasali ekki uppfyllt starfsskyldur sínar í tengslum við framangreint.

Að lokum vísar kvartandi til þess í viðbótarathugasemdum sínum að mikið tjón, bæði beint og óbeint, hafi fylgt afhendingardrætti seljanda, s.s. andlegt, líkamlegt og fjárhagslegt, og hlutaðeigandi fasteignasali hafi brugðist skyldum sínum til að gæta hagsmuna kvartanda sem kaupanda í þessu ferli.

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 ljósi umkvörtunarefnis telur eftirlitsnefnd rétt að upplýsa um hlutverk nefndarinnar eins og það er skilgreint í framangreindum lögum.

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.

Eftirlitsnefnd vekur athygli á að með gildistöku breytingalaga, nr. 19/2021, við lög um sölu fasteigna og skipa, nr. 70/2015, féllu úr gildi ákvæði 4. mgr. 19. gr. og 20. gr. laganna, um kvörtunarmál. Kvörtun þessi barst fyrir 1. september 2021 og verður í afgreidd í samræmi við ákvæði laga nr. 70/2015, eins og þau voru þegar kvörtun var lögð fram.

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.

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 1. mgr. 16. gr. fsl. er fasteignasala 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. Samkvæmt 2. mgr. 16. gr. fsl. skal öll skjalagerð og samningsgerð 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. Samkvæmt 3. mgr. 16. gr. fsl. ber fasteignasala að halda og sitja fundi seljanda og 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.

E. Niðurstaða og álit eftirlitsnefndar.

Eftirlitsnefnd hefur yfirfarið kvörtun, fyrirbyggjandi gögn málsins og andmæli hlutaðeigandi fasteignasala. Eins og kvörtun er úr garði gerð og með hliðsjón af fyrirbyggjandi gögnum lýtur umkvörtunarefni málsins í fyrsta lagi að því að hlutaðeigandi fasteignasali hafi ekki upplýst kvartanda með fullnægjandi hætti um rétt hennar gagnvart afhendingardrætti seljanda og hafi ekki aðstoðað kvartanda við að útbúa kröfu á hendur seljanda. Í öðru lagi lýtur kvörtun að því

að hlutaðeigandi fasteignasali hafi ekki gætt að hagsmunum kaupanda þegar geymsla í íbúðinni var tekin út vegna breytingar á grunnteikningu á íbúð kvartanda. Í þriðja lagi snýr kvörtun að því að erfitt hafi reynst að ná sambandi við hlutaðeigandi fasteignasala og hann hafi ekki haft milligöngu um samninga kvartanda við seljanda nema með áframsendingu tölvupósta.

1. Afhendingardráttur á íbúð kvartanda

Af fyrirbyggjandi gögnum má ráða að verulegur afhendingardráttur varð á íbúð kvartanda sem hlutaðeigandi fasteignasali hafði milligöngu um sölu að. Í andmælum hlutaðeigandi fasteignasala bendir hún á að kvartandi hafi í upphafi verið upplýst um réttindi sín, fyrst um rétt til riftunar á kaupsamningi og einnig um kröfu til skaðabóta, en kvartandi hafi ekki viljað rifta.

Meðfylgjandi andmælum hlutaðeigandi fasteignasala var tölvupóstur hennar til kvartanda, dags. 12. maí 2021, sem var svohljóðandi:

„Sæl [B],

eins og ég hef nefnt við þig alveg frá upphafi, að þá er það nú þannig að réttur kaupanda til bóta vegna verulegs afhendingardráttar er alveg skýr.“

Þá eru í tölvupóstinum rakin þau ákvæði laga nr. 40/2002, um fasteignakaup, sem fjalla um þau úrræði sem kaupandi getur gripið til í tilfelli vanefnda seljanda ásamt því sem hlutaðeigandi fasteignasali veitti kvartanda ráðleggingar varðandi mögulega bótakröfu. Benti hlutaðeigandi fasteignasali kvartanda á að útreikningur bótakröfu væri atriði sem hún gæti ekki aðstoðað kvartanda við, heldur ætti kvartandi að senda henni afrit af kröfunni þegar þar að kæmi. Í athugasemdum kvartanda við framangreint bendir kvartandi á að hún hafi verið upplýst um rétt sinn gagnvart seljanda að einhverju leyti en ekki um rétt til riftunar.

Að mati eftirlitsnefndar er það ekki starfsskylda fasteignasala samkvæmt lögum nr. 70/2015 að aðstoða kaupanda við útreikning bótakröfu vegna vanefnda seljanda. Telur nefndin óumdeilt miðað við fyrirbyggjandi gögn og einkum andmæli hlutaðeigandi fasteignasala að hlutaðeigandi fasteignasali hafi veitt kvartanda ráðleggingar og leiðbeiningar eftir bestu vitund um réttindi sín vegna vanefnda seljanda á afhendingu íbúðarinnar. Liggur ekki annað fyrir en að hlutaðeigandi fasteignasali hafi leitast við að gæta hagsmuna beggja aðila, sbr. 15. og 16. gr. fsl. Í ljósi framangreinds er það mat eftirlitsnefndar að hlutaðeigandi fasteignasali hafi ekki brotið gegn starfsskyldum sínum eins og þær eru skilgreindar að lögum nr. 70/2015.

Hvað varðar drátt á afhendingu eignarinnar tekur eftirlitsnefnd fram að álítaefnið 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.

Í ljósi tölvupóstar hlutaðeigandi fasteignasala, dags. 9. október 2021, til kvartanda, þar sem fram kemur að seljandi muni ekki afhenda íbúðina fyrr en samkomulag um bætur hafi náðst, telur nefndin þó tilefni til að árétt að með samþykki kaupþilboðs, og síðar kaupsamningi, stofnast skylda á seljanda að afhenda fasteignina á umsömdum tíma. Ekki er á hans hendi að breyta þeirri dagsetningu eftir því hvenær kaupandi hyggst bera fram kröfu vegna afhendingardráttar. Er því beint til hlutaðeigandi fasteignasala að gæta framvegis að því.

2. Breyting á íbúðarnúmeri og teikningum íbúðar kvartanda

Með tölvupósti, dags. 9. október 2020, upplýsir hlutaðeigandi fasteignasali kvartanda um að íbúð kvartanda hefði fengið nýtt íbúðarnúmer sökum breytingar hjá fasteignamati ríkisins. Þá hafi verið unnin ný teikning af íbúðinni og búið að taka út geymslu í íbúðinni en stækka alrýmið. Var kvartandi upplýst um í tölvupóstinum að hún þyrfti að taka afstöðu til þess án tafar hvort hún vildi halda geymslunni.

Í viðbótarathugasemdum kvartanda kemur fram að kvartandi hafi sent skilaboð bæði til hlutaðeigandi fasteignasölu og seljanda þess efnis að hún vilji halda geymslunni í íbúð sinni. Engu að síður hafi íbúðin verið byggð án geymslu sem kvartandi uppgötvaði við skoðun íbúðarinnar. Samkvæmt fyrirbyggjandi gögnum sendi hún í kjölfarið tölvupóst til hlutaðeigandi fasteignasala (ó dags.) þar sem hún krafðist upplýsinga vegna þessa og virðist sem hlutaðeigandi fasteignasali hafi áframsent tölvupóst kvartanda til seljanda. Með tölvupósti, dags. 7. maí 2021, svaraði seljandi tölvupósti kvartanda og tók fulla ábyrgð á mistökunum. Mistökin verða því ekki rakin til brota hlutaðeigandi fasteignasala á starfsskyldum sínum, þ.m.t. skyldu fasteignasala til að gæta að hagsmunum kaupanda og seljanda og liðsinna þeim til jafns.

Í ljósi framangreinds, eins og atvikum var háttað í máli þessu, telur eftirlitsnefnd ekki ástæðu til að gera athugasemd við vinnubrögð hlutaðeigandi fasteignasala hvað varðar þennan þátt kvörtunar.

3. Samskipti hlutaðeigandi fasteignasala við kvartanda

Í kvörtun og viðbótarathugasemdum kvartanda kemur fram að erfitt hafi reynst að ná sambandi við hlutaðeigandi fasteignasala. Þá hafi hlutaðeigandi fasteignasali eitt sinn beðið kvartanda um að hafa samband við seljanda vegna þess að hún hafði ekki náð sambandi við seljanda. Í andmælum hlutaðeigandi fasteignasala er því mótmælt og sögð vera ósannindi að erfitt hafi reynst að ná sambandi við hlutaðeigandi fasteignasölu, enda væri símtölum svarað nánast allan sólarhringinn og tölvupóstum svarað eins fljótt og unnt væri.

Í ljósi þess að hlutaðeigandi fasteignasala og kvartanda greinir á um málsatvik hefur nefndin ekki forsendur til þess að taka afstöðu hvað þennan þátt kvörtunar varðar.

Í ljósi alls framangreinds og með hliðsjón af umkvörtunarefninu, atvika í málinu og fyrirbyggjandi gagna er það niðurstaða eftirlitsnefndar að kvartandi hafi ekki orðið fyrir tjóni sem rekja megi til brota fasteignasala á starfsskyldum sínum. Tilkynnist því hér með að eftirlitsnefndin mun ekki aðhafast frekar vegna málsins, sbr. 4. mgr. 19. gr. og 20. gr. laga nr. 70/2015, sbr. og IV. kafla reglugerðar nr. 931/2016 um störf eftirlitsnefndar.

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.,
formaður nefndar.

Sandra Mjöll Markúsdóttir, lögfr.,
starfsmaður nefndar.