

Nefndasvið Alþingis
Efnahags- og viðskiptanefnd
Austurstræti 8-10
150 Reykjavík

Reykjavík, 11. nóvember 2014.

Umsögn Neytendasamtakanna um frumvarp til laga um sölu fasteigna, fyrirtækja og skipa, 208. mál.

Árlega berast Neytendasamtökunum töluverður fjöldi erinda vegna starfa fasteignasala og fagna samtökin því tækifærum til að gera athugasemdir, byggðar á reynslu sinni, við ofangreint frumvarp. Eftirfarandi athugasemdir eru jafnframt að nokkru leyti hinar sömu og samtökin sendu frá sér hinn 13. apríl 2010 og 5. maí 2008. Þá sendu samtökin jafnframt athugasemdir við frumvarp þetta hinn 6. febrúar 2013 og aftur 4. febrúar 2014. Er þetta því í raun í fimmta sinn sem mörgum þeirra athugasemda sem hér fara á eftir er komið á framfæri við Alþingi. Jafnframt var fulltrúa Neytendasamtakanna boðið á fund efnahags- og viðskiptanefndar til að ræða umsögn samtakanna síðast þegar frumvarpið var lagt fram auk þess sem fulltrúi samtakanna var boðaður sérstaklega til fundar í atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytinu um svipað leyti vegna þessa máls.

Þó verður ekki séð að tekið hafi verið tillit til athugasemda samtakanna svo neinu nemi í því frumvarpi sem nú liggur fyrir og verður því talin þörf á að ítreka þær. Jafnframt verða sett fram andsvör við athugasemdum sem atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið gerði við síðustu umsögn Neytendasamtakanna í afar ítarlegu og vönduðu minnisblaði til efnahags- og viðskiptanefndar dags. 19. febrúar sl., eftir því sem tilefni og ástæða er til.

Dómsmál vegna þjónustu fasteignasala

Í minnisblaði atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins kemur m.a. fram að „*dómsmál sem rekin eru gegn fasteignasölum eru fátíð og bendir það ekki til þess að alvarlegir gallar séu á framkvæmd*“. Jafnframt kemur fram í athugasemdum við frumvarpið að fá dómsmál, eða um tíu, séu rekin gegn fasteignasölum vegna þjónustu þeirra árlega. Neytendasamtökin vilja vara sérstaklega við því að of viðamiklar ályktanir séu dregnar af þessum málafjölda. Mjög kostnaðarsamt er að reka dómsmál og þurfa fjárhagslegir hagsmunir því að vera umtalsverðir. Þannig er afar hæpið að það hvarfli að þeim sem eru ósáttir við þá framkvæmd fasteignasala að t.a.m. gefa upp sölubóknun án virðisaukaskatts eða gera „samning“ um umsýslugjald með þeim hætti að stöðluðum texta sé lætt inn í kaupþilboð, að leita réttar síns fyrir dómstólum. Gera má ráð fyrir að þeir sem leita t.a.m. til Neytendasamtakanna, Neytendastofu, Félags Fasteignasala og Húseigendafélagsins með fyrirspurnir og kvartanir vegna þjónustu

fasteignasala láti flestir þar við sitja en reki mál sín ekki fyrir dómstólum. Af því má hins vegar ekki draga þá ályktun að bein fylgni sé milli fárra dómsmála og góðrar framkvæmdar.

Um d-lið 1. mgr. 3. gr.:

Neytendasamtökin hafa ítrekað lýst yfir vonbrigðum sínum með að ekki séu gerðar tillögur um umfangsmeira nám til löggildingar fasteignasala. Sala og kaup fasteigna eru alla jafna mikilvægustu samningarnir sem fólk gerir um ævina og oftast en ekki er um aleigu fólks að ræða. Hlýtur því að varða miklu að þeir sem sjái um sölufæri og samningsgerð í slíkum tilfellum hafi staðgóða menntun. Neytendasamtökin telja að til að hægt sé að sinna starfanum sem skyldi þurfi viðkomandi a.m.k. að hafa menntun sem svarar til BA-gráðu. Neytendasamtökin hvetja því til þess að þetta ákvæði verði endurskoðað enda krefst samningsgerð vegna fasteignakaupa þess að viðkomandi hafi staðgóða þekkingu og menntun, m.a. hvað varðar lagaleg álitafæni, fjármögnun, reglur um yfirtöku lána og útreikning vegna skiptingar kostnaðar og ekki síður hvað varðar byggingargerð, lagnir og þvíumlíkt er varðar ástand fasteigna. Þurfa fasteignasalar þannig að hafa mjög haldgóða þekkingu á hinum ýmsu sviðum lögfræði og viðskipta.

Í minnisblaði ráðuneytisins er ekki fallist á þessar röksemdir samtakanna. Kemur þar m.a. fram að „*margin fasteignasalar eru viðskiptafræðingar, lögfræðingar, endurskoðendur eða hafa aðra sambærilega menntun.*“ Neytendasamtökin geta að fullu fallist á að þeir aðilar er hafi slíka menntun skuli fá hana metna til eininga eftir því sem við á þegar kemur að því að öðlast réttindi til fasteignasölu. Það breytir hins vegar ekki þeirri skoðun samtakanna að námið sem slíkt skuli vera umfangsmeira.

Þá kemur jafnframt fram í minnisblaði ráðuneytisins að starfsmenn fasteignasölu stundi námið oft meðfram vinnu og þurfi að leggja mikið á sig til að öðlast réttindin og jafnframt að kvartað sé undan því að prófin séu of þung. Það er álit samtakanna að við nám sem veitir fólki starfsréttindi, að ekki sé talað um þegar starfinn felur í sér umsýslu með aleigu fólks, eigi námið að vera þess eðlis að fólk þurfi að leggja mikið á sig.

Þá er einnig tekið fram í minnisblaði ráðuneytisins að námskeið sem sækja þarf til að öðlast fasteignasöluréttindi taki til þeirra atriða sem Neytendasamtökin hafi bent á að fasteignasalar þurfi að kunna skil á. Því er í sjálfu sér ekki mótmælt að um afar fjölbreyttar og yfirgripsmiklar námsgreinar er að ræða en þess þá heldur telja samtökin tilefni til að efast um að raunhæft sé að ætla að nemendur nái viðhlítandi tökum á öllum þessum greinum á námskeiði sem er aðeins 90 einingar, eða sem svarar einu og hálfu námsári á háskólastigi.

Um 8. gr.:

Ofangreindar athugasemdir þarf jafnframt að skoða í tengslum við 8. gr. frumvarpsins en þar kemur m.a. fram að heimilt sé að fela starfsmönnum sem starfa hjá fasteignasala afmörkuð verkefni við sölu einstakra eigna. Miðað við þau erindi sem Neytendasamtökunum berast er talsvert um að samskipti seljenda og kaupenda fari að langmestu leyti fram í gegnum sölumenn, en löggiltir fasteignasalar sjái einvörðungu um skjalagerð. Þá er mjög misjafnt hvaða reynslu og menntun slíkir sölumenn hafa.

Að mati samtakanna er því nauðsynlegt að sölumönnum sé einnig gert að sækja einhvers konar námskeið eigi þeir að hafa milligöngu um sölu fasteigna í nafni löggiltra fasteignasala. Í öllu falli er að mati samtakanna afar mikilvægt að reglugerð skv. c-lið 26. gr. verði sett og að eftirlit með henni verði virkt. Raunar hafa samtökin ákveðnar efasemdir um að heimildarákvæði 2. mgr. 8. gr. um að fela megi ómenntuðum sölumönnum ákveðin

verkefni eigi yfirleitt rétt á sér, verði ákvæði d-liðar 1. mgr. 3. gr. óbreytt að lögum. Er þá litið til þess að nám til að öðlast löggildingu er það stutt að það ætti ekki að vera þröskuldur fyrir þá aðila sem á annað borð vilja sinna sölu fasteigna og ættu þá að sama skapi að vera reiðubúnir að sækja sér viðhlítandi menntun.

Fram kemur í fyrirnefndu minnisblaði að drög að reglugerð á grundvelli c-liðar 26. gr. liggja þegar fyrir. Því ber í sjálfu sér að fagna. Hins vegar gera Neytendasamtökin ákveðnar athugasemdir við umrædd drög og telja þau ekki takmarka nægilega þau verkefni sem heimilt er að fela almennum starfsmönnum. Þannig segir t.a.m. í 1. mgr. 3. gr. draganna: *Fasteignasala er heimilt að fela sölumönnum aðstoð við undirbúning kauptilboða um kaup og sölu fasteigna eða skipa en ber ávallt að yfirfara sjálfum framkomid kauptilboð áður en því er veitt samþykki. Fasteignasala ber að staðfesta með undirritun sinni samþykkt kauptilboð.*

Í 2. mgr. 3. gr. umræddra reglugerðardraga segir svo:

Fasteignasala er heimilt að fela sölumönnum aðstoð við undirbúning kaupsamninga um kaup og sölu fasteigna eða skipa en ber ávallt að yfirfara sjálfum kaupsamning áður en harn er undirritaður af aðilum.

Ekki verður annað séð en hreinlega sé gert ráð fyrir að sölumönnum sé beinlínis heimilt að annast gerð kauptilboða og kaupsamninga að því gefnu að fasteignasali yfirfari umrædda gerninga og staðfesti þá með undirritun sinni. Þarna er að mati Neytendasamtakanna töluvert langt seilst enda er skjalagerð með mikilvægari þáttum í fasteignakaupum og í 1. mgr. 16. gr. frumvarpsins segir „Fasteignasala er skylt að annast alla skjalagerð við sölu fasteigna.“ Að mati Neytendasamtakanna er því eðlilegt að einungis löggiltir fasteignasalar annist slíka skjalagerð, en ekki starfsmenn þeirra.

Samtökin vænta þess að fá umrædd reglugerðardrög til umsagnar á síðari stigum og áskilja sé rétt til frekari athugasemda þá, en standa að öðru leyti við áður framkomnar athugasemdir sínar um 8. gr. frumvarpsins.

Um 9. gr.

Umsýslugjald

Neytendasamtökin hafa lengi gagnrýnt svokallað umsýslugjald, sem felst í því að ákveðin þóknun er innheimt af kaupanda fasteignar m.a. vegna skjalagerðar og/eða þinglýsingar skjala (og er þá ekki átt við þinglýsingargjöld til ríkissjóðs sem kaupanda bera vissulega að standa skil á heldur gjaldtöku fasteignasala fyrir að láta þinglýsa umræddum skjölum). Þetta fyrirkomulag er í mótsögn við þá meginreglu kröfuréttar að sá er biður um, og gerir samning um, ákveðna þjónustu skuli greiða kostnað við hana.

Þá er í mörgum tilvikum örðugt að sjá að sérstakur samningur sé gerður við kaupanda um umframþjónustu, heldur er í flestum tilvikum um að ræða klausu í stöðluðum samningi, sem væntanlegur kaupandi á litla möguleika á að mótmæla. Því fallast samtökin ekki á að um umframþjónustu við kaupanda sé að ræða þegar fasteignasali tekur að sér venjubundin verkefni er varða sölu, heldur séu slík viðvik innifalin í samningi við seljanda. Það er enda eðli sölu að til þess að hún fari fram verður að vera kaupandi, og það að kaupandi geri kauptilboð í gegnum þá fasteignasölu sem hefur tiltekna eign til sölumeðferðar þýðir ekki að hann sé að „leita til fasteignasala“ eftir ákveðinni þjónustu, heldur er sú þjónustu einfaldlega hluti sölufelisins og skal sem slík greiddast af sölulaunum. Rétt er þó að áréttu að samtökin sjá í sjálfu sér ekkert óeðlilegt við það að kaupendur leiti til fasteignasala varðandi ákveðin verkefni er varða kaupin en þá þarf að vera tryggt að um frjálsa samninga sé að ræða og að kaupendur séu í raun að óska eftir einhverri þjónustu.

Eftir lauslega skoðun á fasteignaauglýsingum verður svo ekki annað séð en hið svokallaða umsýslugjald sé þar í mörgum tilvikum talið upp sem fastur kostnaður sem kaupendum beri að greiða, rétt eins og þinglýsingar- og lántökugjald, í einhverjum tilvikum er umrætt umsýslugjald sagt nema allt að 50.000 kr. auk virðisaukaskatts, sem verður að telja umtalsverða fjárhæð fyrir þjónustu sem kaupandi biður í raun ekki um, enda er framkvæmdin iðulega sú að staðlað ákvæði er sett í kauptilboð um skyldu til greiðslu gjaldsins, án þess að neinn samningur um þjónustu hafi verið gerður. Í öðrum tilvikum kemur fram í fasteignaauglýsingum að kaupandi skuli greiða umsýslugjald „samkvæmt kauptilboði“ enda framkvæmdin iðulega sú að ákvæði um umsýslugjald er sett inn í staðlað kauptilboð og á væntanlegur kaupandi þá litla möguleika á að mótmæla gjaldtökunni. Ekki er að sjá að í auglýsingum þessum, né í stöðluðum samnings-skilmálum fasteignasala, komi fram að kaupanda sé t.a.m. frjálst að sjá sjálfur um þinglýsingu og að honum sé ekki skylt að gera samning við fasteignasala. Eftir því sem Neytendasamtökin komast næst er væntanlegum kaupendum því yfirleitt gefið í skyn að greiðsla umsýslugjalds sé ófrávíkjanleg skylda. Er því ljóst, þrátt fyrir ákvörðun Neytendastofu nr. 12/2006, að einhver misbrestur hefur verið á því að fasteignasölur fari rétt að í þessum málum.

Á ofangreind sjónarmið er í raun fallist í athugasemdum með 9. gr. frumvarpsins. Að mati Neytendasamtakanna er þó nauðsynlegt að kveða mun skýrar að orði í lagatextanum sjálfum eigi að koma í veg fyrir þá starfshætti sem hafa verið tíðkaðir í sambandi við umsýslugjöld kaupenda. Verður þannig engan veginn séð, þrátt fyrir orðalag í greinargerð með frumvarpsgreininni, hvernig orðalag 9. gr., verði frumvarpið að lögum, taki fyrir það að klausu um umsýslugjald úr hendi kaupanda sé bætt inn í kaupsamning án þess að sérstakur samningur um þjónustu sé í raun gerður við kaupanda, eða að beiðni um slíka þjónustu stafi í raun frá kaupanda.

Þá skýtur það töluvert skökku við að í e-lið 2. mgr. 11. gr. um efni söluyfirlits sé umsýslukostnaður talinn upp meðal kostnaðar sem kaupandi hafi af kaupunum, þrátt fyrir að tekið sé fram í greinargerð að skylt sé að gera sérstakan samning þess efnis.

Neytendasamtökin gera því þá kröfu að 9. gr. frumvarpsins verði breytt á þann veg að skýrt komi fram að fasteignasala sé óheimilt að áskilja sér einhliða þóknun af gagnaðila fyrir þá umsýslan sem er eðlilegur þáttur samningsgerðar við kaup og sölu fasteigna. Neytendasamtökin leggja af þeim sökum, fram þá tillögu að við 9. gr. bætist ný málsgrein: Fasteignasala er einungis heimilt að áskilja sér þóknun úr hendi kaupanda fyrir þjónustu sem kaupandi óskar eftir sérstaklega og er óheimilt að áskilja sér þóknun úr hendi kaupanda fyrir þjónustu sem nauðsynleg er til samningsgerðar.

Neytendasamtökin ítreka enn þessar athugasemdir og áréttu að í núgildandi lögum segir einnig að fasteignasali skuli „gera skriflegan samning við þann sem til hans leitar“. Því miður hafa fasteignasalar í miklum mæli túlkað þetta ákvæði sem svo að áskilnaði um „skriflegan samning“ sé fullnægt með því að kaupandi skrifi undir kaupsamning þar sem ákvæði um umsýslugjald er að finna. Ördugt er að sjá að með því að bætt sé í lagatexta ákvæði um að það gildi einu hvort viðsemjandi sé kaupandi eða seljandi girði fyrir þá framkvæmd sem tíðkast hefur, enda hætt við að með því að fá undirskrift kaupanda á kauptilboð telji fasteignasalar sig eftir sem áður hafa gert skriflegan samning um starfann.

Í minnisblaði ráðuneytisins er í raun fallist á að þetta sé framkvæmdin en talið er að þurfi að bregðast við því með „vitundarvakningu meðal neytenda og eftirliti“. Neytendasamtökin eru ekki sammála þessari afstöðu og telja einfaldara og áhrifaríkara að taka af öll tvímæli í lagatextanum sjálfum. Það ætti jafnframt að leiða til ákveðinnar vitundarvakningar þeirra sem kynna sér lögin, þ.e. fasteignasala, kaupenda og seljenda, um það hver réttarstaðan er í þessum efnunum. Rétt er svo að taka fram að það að kaupendur geri

sér grein fyrir að þeim er ekki skylt að greiða umrætt umsýslugjalds án sérstaks samnings er alls engin trygging fyrir því að fasteignasali fallist á að fella gjaldið niður eða gera um það sérstakan samning. Þegar komið er að því að undirrita kaupsamning um fasteign sem væntanlegur kaupandi hefur einsett sér að eignast er samningsstaða hans að þessu leyti heldur ekki sérlega góð, enda hann væntanlega afar ófús til að stíga frá samningsborðinu. Því er það mat Neytendasamtakanna að „vitundarvakning meðal neytenda“ breyti litlu í þessum efnum.

Eftirlit er vitaskuld af hinu góða og full þörf á að efla það, m.a. með auknum fjármunum, en hins vegar fá samtökin ekki séð af hverju það má ekki gerast samhliða skýrum lagatexta.

Verð

Hvað varðar verð fyrir þjónustu fasteignasala er það svo að flestir fasteignasalar gefa upp prósentutölu án virðisaukaskatts, sem er í andstöðu við þá skýru reglu að uppgefið verð til neytanda skuli innihalda öll opinber gjöld, þ.m.t. virðisaukaskatt, sbr. 2. gr. reglna um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar nr. 537/2011, sbr. og 5. tl. 3. gr. laga nr. 57/2005. Einnig má vísa til 9. og 10. gr. sömu laga, en þar er m.a. kveðið á um að í auglýsingum og öðrum upplýsingum skuli tilgreina endanlegt verð með virðisaukaskatti, en fullljóst er að þau lög gilda m.a. um starfsemi fasteignasala.

Neytandi, sem leitar eftir þjónustu fasteignasala hefur því þær réttmætu væntingar að sú prósentutala sem gefin er upp við samningsgerð sé með virðisaukaskatti. Þá er það ekki svo að seljendur fasteigna geti almennt fengið virðisaukaskatt endurgreiddan svo engin rök standa til þess að gefa ekki upp verð með virðisaukaskatti við samningsgerð. Vissulega er það svo að það er erfitt, þegar nákvæmt söluverð eignar er ekki vitað, að gefa upp nákvæmt verð en hins vegar er 2% sölubóknun (sem virðist algeng) nær 2,5% að teknu tilliti til virðisaukaskatts og það er sú prósentutala sem seljandi eignar að lokum greiðir. Neytendasamtökin fá hins vegar iðulega erindi frá seljendum fasteigna sem hefur brugðið illilega í brún þegar reikningurinn hljóðar ekki upp á umsamin 2% heldur 2% auk virðisaukaskatts, eða ríflega 2,5% af söluverðmæti eignar.

Á ofangreind sjónarmið er í raun fallist í athugasemdum með 9. gr. frumvarpsins en þó tekið fram að ekki sé lagt til að áskilnaður um að gefið skuli upp endanlegt verð með virðisaukaskatti skuli bundinn í þessi lög. Neytendasamtökin eru ekki sammála þeirri niðurstöðu og telja raunar fráleitt í ljósi reynslunnar að nægilegt sé að telja upp í athugasemdum með lagafrumvarpi að í raun sé um ólöglega tilhögun að ræða en samt sé óþarfi að taka fram í lögum hver hin rétta framkvæmd sé. Þvert á móti ætti sú staðreynd að framkvæmdin er andstæð lögum og reglum að sýna fram á nauðsyn þess að skerpa frekar á þessum reglum í lögum sem fasteignasölum ber að kynna sér. Áður hefur verið bent á þetta í fyrri umsögnum samtakanna.

Þá verður að telja að sú tilhögun að gefa ekki upp verð með virðisaukaskatti sé til þess fallið að blekkja neytendur, og svo má ráða af athugasemdum með 7. gr. frumvarpsins að frumvarpsnefndin hafi jafnframt látið blekkjast, en þar er að finna tölurverða umfjöllun um hve þjónusta fasteignasala hér á landi sé í raun ódýr, eða yfirleitt um 1,5%. Gleymist þar að taka tillit til þess virðisaukaskatts sem bætist ofan á, og leiðir til þess að sölubóknun sem er gefin upp sem 1,5% er í raun 1,88%.

Neytendasamtökin gerðu, fyrir nokkru síðan, lauslega könnun á uppgefni sölubóknun fasteignasala samkvæmt verðskrár sem birtar eru á heimasíðum. Raunar virðist heyra til algerra undantekninga að verðskrár séu aðgengilegar á heimasíðum fasteignasala, sem gerir verðlagninguna enn ógagnsærri og neytendum erfiðara um vik að bera saman verð. Hins vegar vekur athygli að á flestum heimasíðum fasteignasala er væntanlegum seljendum

boðið upp á að skrá eignir sínar í sölu með rafrænum hætti, án þess að á síðunum sé að finna upplýsingar um verð slíkrar þjónustu. Virðist því vera fullt tilefni til að efla stórlega eftirlit með verðupplýsingum fasteignasala.

Af hátt í eitt hundrað heimasíðum sem samtökin skoðuðu var verðskrá aðeins aðgengileg í 8 tilvikum. Í einu tilvikanna var gefin upp föst sölubóknun með virðisaukaskatti. Í engum hinna tilfellanna var uppgafið verð með virðisaukaskatti. Verð vegna einkasölu var sagt á bilinu 1,95% til 2,95% (réttilega 2,45% til 3,7% væri verð gefið upp með löglegum hætti) en verð vegna almennrar sölu var á bilinu 2,5% til 3,5% (réttilega 3,14% til 4,4% væri verð gefið upp með réttum hætti). Verður því ekki fallist á þau ummæli sem fram koma í athugasemdum við 7. gr., þ.e. að um „lága“ bóknun sé að ræða og verður raunar ekki séð að sú staðhæfing að „sölubóknun sé almennt um 1,5%, stundum lægri og stundum hærri“, standist nánari skoðun.

Má svo raunar velta fyrir sér réttmæti þess yfirleitt að krefjast hlutfallslegrar bóknunar í stað fastrar krónutölu vegna veittrar þjónustu, en örðugt er að koma auga á hvernig vinna við sölu dýrrar fasteignar geti verið margfalt meiri, og þar með réttlætt margfalt hærri bóknun, en vinna við sölu minni og ódýrari eignar. Þá má jafnframt velta fyrir sér hvernig fasteignasala er fært að rækja skyldur sínar skv. 15. gr. frumvarpsins, þ.e. að gæta hagsmuna beggja aðila, þegar afkoma hans sjálfs er beinlínis háð því að sem mest fáið fyrir eignina.

Um þessi atriði er fjallað í áður nefndu minnisblaði ráðuneytisins og segir þar m.a.: „*Það að áréttu bann samkvæmt öðrum lögum er einn möguleiki sem stendur til boða, eins og Neytendasamtökin stinga upp á. Þá er hins vegar spurning hvort það sé æskilegt að útbúa bandorm, þar sem samskonar ákvæði er bætt inn í lög þar sem möguleiki er á því að menn auglýsi þannig að það brjóti gegn fyrrgreindum lögum nr. 57/2005. Ráðuneytið leggst ekki gegn því að bætt verði inn í frumvarpið að fasteignasali skuli taka fram í auglýsingu hvort virðisaukaskattur sé innifalinn í verði eða ekki, sé það vilji nefndarinnar, hins vegar telur ráðuneytið það óþarfi [sic] og bendir á að þá gæti þurfi að setja slíkt ákvæði í fleiri lög.*“

Neytendasamtökin telja það alls ekki óþarfa að áréttu þennan áskilnað í frumvarpinu, enda virðist það regla, en ekki undantekning, að fasteignasalar gefi upp verð án virðisaukaskatts. Hins vegar telja samtökin ekki nægilegt að tekið sé fram að í auglýsingu skuli koma fram hvort virðisaukaskattur sé innifalinn í verði, enda raunin sú að það er ekki aðeins í auglýsingum sem ekki er gætt að því að uppgafið verð til neytenda skuli innihalda öll opinber gjöld (skylda en ekki valkvætt og því ekki nægilegt að taka fram í auglýsingu hvort virðisaukaskattur sé innifalinn) heldur á þetta einnig við um samninga sem gerðir eru við seljendur fasteigna, þar sem prósentutala án virðisaukaskatts er þá gefin upp en annars staðar tekið fram að skattur bætist við bóknunina. Oft kemur þetta seljendum í opna skjöldu þegar kemur að uppgjöri við fasteignasöluna. Þá telja Neytendasamtökin að þetta vandamál sé ekki nándar nærri eins útbreitt þegar kemur að annars konar neytendaviðskiptum.

Neytendasamtökin ítreka því kröfu sína um að orðalagi 9. gr. sé breytt á þann veg að skýrt sé tekið fram að bóknun fasteignasala skuli gefin upp með virðisaukaskatti.

Um sölufirlit og upplýsingagjöf

Almennt um sölufirlit.

Fæstir eru sérfróðir um fasteignir og flestir stunda fasteignakaup aðeins örfáum sinnum á lífsleiðinni. Samt er það svo að neytendur gefa sér oft meiri tíma til að skoða og prófa og spyrjast fyrir um tiltölulega ódýra hluti á borð við húsgögn og bifreiðar en fasteignina sem aleigan er sett í og á að verða framtíðarheimili fjölskyldunnar. Þrátt fyrir að húsnæðisbólán sé

hjööðnuð að sinni berast þannig oft fréttir af því að fasteignasalar beiti fólk í raun ákveðnum þrýstingi við ákvarðanatöku, t.a.m. með því að hringja í fólk skömmu eftir skoðun með fréttum af öðrum „tilboðum“ (sem engum frekari gögnum er þó framvísað um og því engin leið til að ganga úr skugga um hvort hafi í raun borist) og að nú verði fólk að bregðast við því það sé mikill áhugi o.s.frv.

Í minnisblaði ráðuneytisins segir m.a. um þetta atriði: „...*kann að vera mögulegt að kveða sérstaklega á um að óheimilt sé að beita þrýstingi til að ná fram sölu, eða að óheimilt sé að vitna í önnur tilboð, án þess að framvísa þeim.*“

Neytendasamtökin fagna þessari hugmynd og hvetja til þess að ákvæði í þessa vegu verði bætt við frumvarpið, þó þannig að kveðið sé á um hvort tveggja; þ.e. að bæði sé óheimilt að beita þrýstingi og að óheimilt sé að vitna í önnur tilboð án þess að framvísa þeim.

Kaup á fasteign eru í eðli sínu afar mikilvæg viðskipti sem skipt geta sköpum um afkomu fólks og því ætti að vera sérstaklega brýnt að stunda þau af yfirvegun en ekki með æsingi. Vegna þessa er líka sérstaklega brýnt að upplýsingar um eignina í söluþfirliti séu ítarlegar og vel unnar.

Því miður virðist þó framkvæmdin iðulega sú að söluþfirlit bæta í raun litlu við lýsingu eignar eins og hún kemur fyrir í auglýsingum, utan þess að fram koma í yfirlitinu upplýsingar um seljendur og stöðu áhvílandi lána. Þannig samanstendur söluþfirlit jafnan mestmegnis af lýsingum á innra skipulagi og herbergjaskipan, sem þeir sem skoða eignina og æskja söluþfirlits, ættu þó að geta kynnt sér af eigin raun, ólíkt því sem gildir um flóknari atriði. Hvað varðar galla kemur iðulega aðeins fram að „seljanda sé ekki kunnugt um galla“ eða að „söllumanni hafi ekki verið bent á galla“. Um ástand raf- og pípulagna, byggingarlag, glugga og ytra byrðis húss, en allt eru þetta mikils verð atriði sem varðar kaupendur miklu fjárhagslega, er iðulega litlar upplýsingar að finna í söluþfirliti.

Kaupendur og seljendur eigna ættu að mega treysta því að skoðun fasteignasala á eign, áður en hún er tekin til sölu meðferðar, sé ekki yfirborðskennd og framkvæmd í flýti, heldur komi fram í söluþfirliti upplýsingar sem byggja á sérþekkingu fasteignasalans um ástand fasteigna. Það ætti því að mati Neytendasamtakanna að kveða mun skýrar að orði varðandi það hvað skuli koma fram í söluþfirliti. Þá er í 1. mgr. 12. gr. frumvarpsins kveðið á um að fasteignasali skuli af eigin raun kynna sér „ástand fasteignar, gerð hennar og búnað“.

Að mati samtakanna þarf að skýra mun betur hvað felst í þessari skoðunarskyldu fasteignasala, og hvers kyns skoðun hann skuli sjálfur framkvæma.

Upplýsingar við neytendakaup.

Upplýsingum er svo sérstaklega ábótavant þegar seljandi er banki eða annar aðili sem eignast hefur eignina í skuldaskilum en þá er í auglýsingum iðulega að finna fyrirvara í þessa veru: „*Kaupanda er kunnugt um að seljandi eignaðist hina seldu eign í skuldaskilum og að seljandi getur því ekki uppfyllt upplýsingaskyldu sína. Seljandi bendir því kaupanda á að gæta sérstakrar árvekni við skoðun á eigninni og að kaupandi leiti sér aðstoðar sérfræðinga til að meta ástand eignarinnar. Seljandi veitir kaupanda allan nauðsynlegan aðgang til að meta og skoða hina seldu eign. Kaupverð tekur mið af ástandi eignarinnar sem selst í því ástandi sem hún var í við nákvæma skoðun kaupanda og hann sættir sig við að öllu leyti.*“ Neytendasamtökin telja fyrirvara af þessu tagi algerlega óásættanlega. Í þeim tilvikum sem neytandi kaupir eign af fjármálafyrirtæki er enda um neytendakaup, sbr. 6. gr. laga nr. 40/2002 um fasteignakaup að ræða og því óheimilt að semja um skilmála sem brjóta í bága við lögin þannig að réttur neytenda sé fyrir borð borinn, sbr. 2. mgr. 5. gr. sömu laga. Þá leiðir 28. gr. sömu laga til þess að almennur fyrirvari um að eign „sé seld í núverandi ástandi“ leiðir ekki

endilega til réttindamissis fyrir kaupanda komi upp galli á eigninni. Þá vakna einnig upp ákveðnar spurningar um ábyrgð fasteignasala í þessum tilvikum, enda bera þeir ákveðnar skyldur og jafnvel skaðabótaábyrgð þegar kemur að ófullnægjandi upplýsingagjöf.

Telja Neytendasamtökin brýnt að tekið verði á þessum atriðum í nýjum lögum um sölu fasteigna, og þar sem um neytendakaup er að ræða kaupi einstaklingar íbúðarhúsnæði af fjármálafyrirtæki, telja samtökin í raun eðlilegt að ríkari skyldur til upplýsingagjafar verði lagðar á herðar slíkra fyrirtækja en almennra seljenda. Þannig ætti það t.a.m. að standa fjármálafyrirtækjum nær að láta gera úttekt og skýrslu um ástand viðkomandi eignar áður en hún er sett til sölumeðferðar, í því skyni að uppfylla upplýsingaskyldu sína. Það er endá afar kostnaðarsamt fyrir einstaklinga, sem ekki hafa gert upp hug sinn um hvort þeir vilji yfirhöfuð gera tilboð í viðkomandi eign og hafa í raun ekki forsendur til ákvörðunarinnar miðað við fyrirbyggjandi upplýsingar, að láta gera slíkar skýrslur.

Telja samtökin því fulla þörf á að kveðið verði sérstaklega á um það í lögnum hvaða upplýsingar þurfi að veita, og hver sé ábyrgð fasteignasala hvað það varðar, þegar um neytendakaup er að ræða.

Í minnisblaði ráðuneytisins virðist gæta ákveðins misskilnings um þessa athugasemd samtakanna og er beðist velvirðingar á því hafi hún ekki verið nægilega skýrt framsett.

Þannig þegir m.a. í minnisblaðinu um þennan þátt: „Gera verður þá almennu athugasemd að fjármálafyrirtæki sem selur eigin eignir telst ekki fasteignasali í skilningi laganna. Það tilvik fellur því ekki undir lögina og athugasemdin á því í raun ekki við þ.e. að skýra þurfi betur í lögnum hvaða upplýsingar þurfi að veita og hver sé ábyrgð fasteignasala, það er skýrt í lögnum. Í þeim tilvikum sem fasteignasala er falið að selja fasteign fyrir fjármálafyrirtæki, gilda lögina fullum fetum. Hér virðist því vera gerð tillaga um að fjármálafyrirtæki verði látin falla undir gildissvið laganna. Það fæli m.a. í sér að fjármálafyrirtæki gæti ekki selt fasteign sem það ætti sjálfst og væri því skyldugt til að ráða utanaðkomandi fasteignasala til að sjá um söluna þar sem 14. gr. laganna girðir fyrir að fasteignasali selji eign sem hann á sjálfur.“

Rétt er að áréttta að athugasemd Neytendasamtakanna lýtur að því þegar fasteignasali tekur að sér að selja eign fjármálafyrirtækis, eða annars lögaðila, þ.e. þegar viðskiptin sem slík eru neytendakaup. Samtökin gera sér fulla grein fyrir því að fjármálafyrirtæki falla ekki undir skilgreiningu á fasteignasala, og gera enga sérstaka tillögu um að fjármálafyrirtæki verði látin falla undir gildissvið laga um sölu fasteigna og skipa, þó hugmyndin sem slík sé ekki alslæm. Með von um að þessi athugasemd sé nú skýr, þ.e. að hún lýtur að hæpnum upplýsingum sem fasteignasalar gefa í sumum tilvikum um réttarstöðu kaupenda þegar seljandi er fjármálafyrirtæki, en ekki að háttsemi fjármálafyrirtækja sem slíkra, er því farið fram á að hún verði tekin til frekari skoðunar.

Þá segir jafnframt í minnisblaðinu: „Athugasemdin virðist fela í sér, ef fallist er á hana, að það þurfi að setja í lög um fasteignakaup nr. 40/2002 ákvæði sem gerir strangari kröfur til fjármálafyrirtækja við sölu fasteigna eða í sérlög um fjármálafyrirtæki. Í lögum um fjármálafyrirtæki nr. 161/2002 kemur fram 2. mgr. 22. gr. að viðskiptabönkum sé heimilt að yfirtaka eignir til að tryggja fullnustu krafna. Eignir skuli þá seldar jafnskjótt og hagkvæmt er. Mögulegt væri að breyta þessu ákvæði þannig að það leggjði [sic] frekari skyldur á fjármálafyrirtæki við sölu fasteigna. Rétt er því að koma athugasemdum varðandi þetta til videigandi ráðuneytis, sem er þá fjármála- og efnahagsráðuneytið og mun ráðuneytið koma þessum ábendingum áfram.“

Rétt er að áréttta að athugasemd samtakanna lýtur ekki beinlínis að réttarstöðu fjármálafyrirtækja við sölu fasteigna, enda virðast ákvæði laga nr. 40/2002 þegar kemur að neytendakaupum nokkuð skýr hvað það varðar, heldur því að upplýsingar sem fasteignasalar

gefa við sölumeðferð um réttarstöðu kaupenda í slíkum tilvikum kunna að vera villandi eða beinlínis rangar.

Upplýsingar um rekstrarkostnað

Hvergi er í 11. gr. frumvarpsins að finna ákvæði um að kaupandi skuli upplýstur um rekstrarkostnað eignarinnar. Þar sem t.a.m. upplýsingar um vatns- og raflagnir eru iðulega af skornum skammti í söluyfirliti hlýtur þó að vera mjög mikilvægt fyrir kaupanda að fá t.a.m. upplýsingar um hversu mikil orkunotkun seljanda hefur verið. Slíkar upplýsingar er auðvelt fyrir seljanda að nálgast og geta þær veitt mikilvægar vísbendingar um ástand lagna og einangrunar. Að mati Neytendasamtakanna ætti því að koma skýrt fram í 11. gr. frumvarpsins að skylt sé að upplýsa kaupanda um kostnað vegna hita og rafmagns.

„Gæta skal hófs í lýsingum á eigninni“, sbr. 1. mgr. 13. gr. frumvarpsins

Til gamans má geta þess að séu auglýsingar á fasteignavef Morgunblaðsins skoðaðar, (en eins og áður sagði mynda auglýsingar oftast en ekki meginuppistöðu í söluyfirliti) kemur í ljós að „falleg“ kemur fyrir í 3.498 auglýsingum, „glæsileg“ í 2.204 auglýsingum, „stórkostleg“ kemur 63 sinnum fyrir, „óviðjafnanleg“ 18 sinnum og „einstök“ 290 sinnum. Nokkrar eignir eru svo „yndislegar“. Sé hins vegar leitað að atriðum sem skipta kaupendum meira máli en huglægt mat fasteignasala kemur í ljós að leit að orðinu „lagnir“ skilar aðeins 420 niðurstöðum, „byggingarefni“ 42 niðurstöðum, „einangrun“ 217 niðurstöðum, „klæðning“ 328 niðurstöðum, „skólp“ 76 niðurstöðum, „dren“ 102 niðurstöðum og „steypa“ 145 niðurstöðum.

Um 14. gr.:

Neytendasamtökin fá nokkuð af erindum þar sem því er haldið fram af seljendum eigna að kaupandi hafi verið nákominn fasteignasala, svo sem barn hans eða systkini. Eigi slík viðskipti sér stað hlýtur það að koma í veg fyrir að fasteignasali geti sinnt skyldum sínum á þann hátt sem 15. gr. frumvarpsins kveður á um. Hins vegar er ekki að finna í frumvarpinu skýrt bann við sölu eigna til svo nákominna aðila og raunar verður ekki annað séð af 14. gr. frumvarpsins að sala til t.a.m. barna fasteignasala sé heimil. Hvetja því samtökin til að vanhæfisreglur um fasteignasala verði rýmkaðar, þannig að þær samrýmist fremur þeim vanhæfisreglum er gilda innan stjórnarsýslunnar eða meðal dómara. Slíkar reglur væru til þess fallnar að auka traust milli seljanda eignar og fasteignasala og ætti ekki að valda miklum vandræðum í framkvæmd, þar sem auðvelt væri að vísa viðskiptunum til annars fasteignasala sýni aðili náinn fasteignasala áhuga á kaupum.

Í minnisblaði ráðuneytisins er nokkuð fjallað um þetta atriði, enda gerðu þrír þeirra aðila sem sendu umsögn við frumvarpið á 143. löggjafarþingi, athugasemd við þessa grein. Leggur ráðuneytið fram tvær tillögur til skoðunar fyrir nefndina og eru þær svo hljóðandi:

„Tillaga 1 (texti lagður án efnisbreytinga):

Fasteignasala er óheimil milliganga um kaup á sölu fasteign sé hann eða maki hans, starfsmenn hans eða makar þeirra, eða félag í eigu fasteignasala eða starfsmanna, eigendur hennar eða verulegs hluta hennar.

Fasteignasala og starfsmönnum hans er óheimil milliganga e f þeir búa yfir sérstökum upplýsingum um fasteignina sem hafa þýðingu við sölu og aðrir hafa ekki aðgang að.

Tillaga 2 (Bætt inn fleiri skilyrðum):

Fasteignasala er óheimil milliganga um kaup og sölu á fasteign ef:

a. Hann eða maki hans, starfsmenn hans eða makar þeirra, eru eigendur hennar eða verulegs hluta hennar.

b. Hann er eða hefur verið maki eiganda, skyldur eða mægður aðila í beinan legg eða að öðrum lið til hliðar eða tengdur eigenda með sama hætti vegna ættleiðingar.

c. Hann tengist fyrirvarsmanni eða umboðsmanni eiganda með þeim hætti sem segir í lið b.

d. Að öðru leyti er fyrir hendi aðstæður sem eru til þess fallnar að draga óhlutdrægni hans til efa með réttu.“

Rétt er að áréttta að Neytendasamtökin gerðu ekki athugasemd við orðalag ákvæðisins heldur efnisinntak þess, og telja því tillögu 1 alls ekki ganga nægilega langt enda girðir hún t.a.m. ekki fyrir að fasteignasalar annist sölumeðferð eigna barna sinna eða foreldra. Samtökin eru hins vegar afar hlynt tillögu 2 og hvetja til þess að 14. gr. frumvarpsins verði breytt í samræmi við hana.

Um 16. gr.:

Í lokamálslið 2. mgr. 3. gr. þeirra reglugerðardragna sem minnst var á hér að framan kemur eftirfarandi fram: *Fasteignasala ber að halda og sitja fund seljenda og kaupanda við gerð kaupsamnings og staðfesta hann með undirritun sinni.* Neytendasamtökin fagna því að þetta sé lagt til í reglugerð en hins vegar verður ekki í fljótu bragði séð að í frumvarpinu né greinargerð með þeim sé að finna þennan áskilnað. Að mati samtakanna þyrfti því að taka þessa skyldu skýrt fram í 16. gr. laganna.

Raunar má efast um að með því að skylda fasteignasala til að sitja kaupsamningsfund sé nægilega langt gengið. Þannig hafa samtökin t.a.m. fengið erindi þess efnis að kaupendur hafi mætt á fyrirfram ákveðinn afsalsfund, en seljendur þá ekki verið á staðnum og fasteignasalinn sjálfur á öðrum fundi. Var þeim því gert að skrifa undir afsal og aðra pappíra með ritara fasteignasölunnar í móttöku hennar. Slíkt er algerlega óásættanlegt, enda fer kaupsamningsgerð fram fyrir afhendingu, og við afsalsgerð er því mikilvægt tækifæri t.d. til að spyrja seljendur nánar út í ýmis atriði sem tengjast eigninni og kaupendur hafa ekki átt kost á að kynna sér fyrir en eftir afhendingu. Þetta fyrirkomulag virðist þó viðgangast, þó vonandi sé það sjaldgæft, enda ekki ólöglegt. Telja samtökin því að einnig þurfi að taka skýrt fram í lögum að fasteignasali skuli viðstaddur afsalsgerð.

Einnig væri að mati samtakanna æskilegt að tekið væri fram í lögnum hvort, og þá hvaða, skyldur fasteignasali ber eftir að kaup hafa átt sér stað. Þ.e. hvort honum beri t.a.m. að taka að sér einhvers konar sáttamiðlun eða samningaumleitan, eða sitja fundi með aðilum samningsins komi upp galli í eigninni eftir kaupin eða ef annar ágreiningur ris í tengslum við þau.

Sér í lagi er þetta mikilvægt þar sem skylduaðild að Félagi fasteignasala fellur niður, en félagið hefur bæði unnið eftir ákveðnum siðareglum og eins sent félagsmönnum sínum ábendingar um það sem betur má fara, í samræmi við ábendingar og erindi sem félaginu berast.

Um III. kafla:

Í frumvarpi því sem lagt var fram á 138. löggjafarþingi var gert ráð fyrir að starfrækt væri sérstök kærnefnd um málefni fasteignasala, sem tæki til meðferðar einkaréttarlegar kröfur viðskiptamanna fasteignasala. Neytendasamtökin fögnuðu þeirri hugmynd enda stofnsetning slíkrar nefndar verið eitt af baráttumálum samtakanna um árabíl. Hins vegar hefur verið fallið frá þeirri hugmynd og gert er ráð fyrir að verkefni eftirlitsnefndar fasteignasala verði víkkuð

út þannig að sú nefnd taki jafnframt á einkaréttarlegum kröfum. Neytendasamtökin hafa ákveðnar efasemdir um að rétt sé að steypa þessum tveimur hlutverkum saman á þennan hátt þó vissulega sé það ákveðin réttarbot í sjálfu sér að einkaréttarlegum kröfum neytenda sé tryggður einhver farvegur.

Verði þessi leið hins vegar ofan á gera samtökin athugasemdir við skipun nefndarinnar, en gert er ráð fyrir að hún sé skipuð þremur aðilum, öllum skipuðum af ráðherra en ekki virðist gert ráð fyrir tilnefningum annarra aðila í nefndina. Einn nefndarmanna skal vera fasteignasali, annar löggiltur endurskoðandi og hinn þriðji lögmaður. Neytendasamtökin telja að með breyttu verksviði nefndarinnar sé afar líklegt að fljótlega muni meginþorri þeirra mála sem til nefndarinnar rata varða einkaréttarlegar kröfur aðila, sem byggi þá á reglum neytenda-, skaðabóta- og kröfuréttar, en ekki eftirlitshlutverk nefndarinnar.

Telja samtökin því rétt að staðið sé að skipan nefndarmanna með öðrum hætti. Má t.a.m. nefna að í úrskurðarnefnd í váttryggingamálum sitja þrjú aðilar, einn tilnefndur af Neytendasamtökunum, einn af váttryggingafélögunum og einn af ráðherra. Í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki sitja tveir aðilar tilnefndir af Neytendasamtökunum, tveir af fjármálafyrirtækjum og einn af ráðherra. Svo má lengi telja en í raun eru flestar, ef ekki allar, nefndir sem ákvarða um einkaréttarlegar kröfur skipaðar með sambærilegum hætti.¹

Samtökin telja því ákveðið ósamræmi í því eigi fulltrúar neytenda ekki að eiga neina aðkomu að eftirlitsnefnd fasteignasala í þeim tilvikum sem hún gefur álit sitt á einkaréttarlegum kröfum aðila. Teldu samtökin að það yki trúverðugleika nefndarinnar fengju t.a.m. Neytendasamtökin og/eða Húseigendafélagið að tilnefna nefndarmann í slíkum tilvikum, en hætt er við að það verði ákveðin slagsíða á nefndinni eigi starfandi fasteignasali sæti í henni en enginn fulltrúi kaupenda eða seljenda.

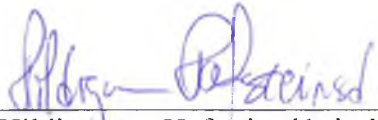
Þá ítreka samtökin það álit sitt, sem jafnframt hefur komið fram í fyrri athugasemdum samtakanna að við skipan og mótun starfshátta nefnda sem taka til meðferðar einkaréttarlegan ágreining sé óhjákvæmilegt að líta til ákvæða Evróputilskipunar nr. 11/2013 um úrlausn ágreiningsmála utan dómstóla, en þar er kveðið á um tryggja skuli neytendum aðgang að úrlausnarleiðum utan dómstóla í tengslum við hvers kyns neytendaviðskipti. Telja samtökin rétt að farið verði í heildstætt mat á því hvort tillögur um eftirlitsnefnd fasteignasala, eins og þær eru settar fram í frumvarpinu, séu að fullu í samræmi við áður nefnda tilskipun, en ekki er tekin bein afstaða til þess álitaefnis hér en einungis bent á að þetta þurfi skoðunar við.

Það veldur vissulega ákveðnum vonbrigðum að þrátt fyrir að í 1. gr. frumvarpsins sé tekið sérstaklega fram að markmið laganna sé að tryggja neytendavernd verður ekki séð í fljótu bragði að hún muni aukast mikið frá því sem nú er, og veldur það miklum vonbrigðum að ekki hafi verið gerð tilraun til að slípa þá agnúa sem skapast hafa í samskiptum neytenda við fasteignasala og Neytendasamtökin hafa mótttekið kvartanir vegna og bent ítrekað á í umsögnum sínum. Rétt er að taka fram að frá upphafi ársins 2012 hafa samtökin fengið um 100 erindi vegna þjónustu fasteignasala og ríflega 150 vegna fasteignakaupa. Á árunum 2007-2011 voru erindin vegna þessara flokka samtals 933. Því er ljóst að samtökin hafa töluverða þekkingu og reynslu í þessum málaflokki og því verður enn að ítreka þá afstöðu að það sé undarlegt að ekki hafi verið tekið frekara tillit til athugasemda þeirra en raun ber vitni.

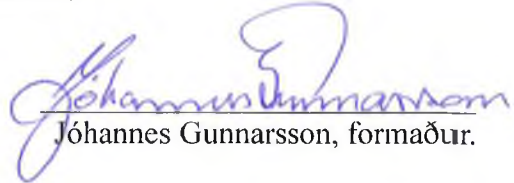
¹ Kærufélag lausafjár- og þjónustukaupa, Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalaugareigenda, Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Samtaka ferðaþjónustunnar, Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna, Húseigendafélagsins og Samtaka iðnaðarins, o.s.frv.

Neytendasamtökin hvetja því eindregið til þess að allt ofangreint verið tekið til frækari skoðunar og sjá sér því ekki fært að styðja ofangreint frumvarp að svo stöddu.

Virðingarfyllt,
f.h. Neytendasamtakanna,



Hildigunnur Hafsteinsdóttir, lögfræðingur.



Jóhannes Gunnarsson, formaður.