

Reykjavík, 7. febrúar 2014

Sameiginlegt erindi Neytendasamtakanna og Félags fasteignasala varðandi frumvarp til laga um sölu fasteigna og skipa.

Ofangreind félög hafa að gefnu tilefni og af brýnni nauðsyn stillt saman strengi sína og sameinað krafta sína í því skyni að stuðla að réttarbótum á nokkrum sviðum. Afar brýnt er að við endurskoðun laga nr. 99/2004 verði tekið mið af reynslu gildandi löggjafar og lagafrankvæmd sem ofangreind félög þekkja til hlítar.

1. Eftirlit með fasteignasölum

Eftirlitsnefnd með fasteignasölum hefur þá lögboðnu skyldu að heimsækja á þriggja ára fresti hverja fasteignasölu. Samhliða því skipaði löggjafinn málum með þeim hætti að Félag fasteignasala sendi til eftirlitsnefndar **trúverðugar ábendingar um misfellur í störfum fasteignasala** þar sem að baki fasteignaviðskiptum eru, sérstaklega mikilvægir almannahagsmunir sem þarfnast verndar enda fólk almennt með alla sína fjármuni undir og skuldbindingar oft til tuga ára.

Frá því lögin tóku gildi í október 2004 hafa fasteignasalar haft milligöngu um tæplega 56.000 fasteignaviðskipti skv. tölum Þjóðskrár Íslands. Fasteignasalar hafa þá skyldu skv. lögum að gæta hagsmuna beggja aðila þannig að hagsmunagæsla þeirra hefur á þessum tíma náð til a.m.k. 80-90.000 einstaklinga.

Reynslan hefur með glöggum hætti sýnt að nánast hvert einasta mál sem komið hefur upp og falið í sér alvarleg brot gegn neytendum við fasteignaviðskipti hafa komist upp vegna **lögboðinnar tilkynningarskyldu FF um trúverðugar misfellur fasteignasala gegn neytendum**. Til hefur orðið eftirlitskerfi sem byggist á brýnu samspili eftirlitsnefndar og Félags fasteignasala.

Í frumvarpinu er nú á hinn bóginn sú tillaga gerð að hverfa frá hinum virka eftirlitsþætti sem leitt hefur til að upplýst hefur verið um nánast öll alvarlegustu brot gegn neytendum í fasteignaviðskiptum !

Með gildandi lögum fylgdi nefndarálit þess efnis að skoða ætti við setningu nýrra laga reynslu eftirlitskerfis með fasteignasölum. Illu heilli hefur enginn vilji verið að framfylgja þessu.

Óskiljanlegt er með öllu þegar hagsmunir eru svo ríkir fyrir neytendur að ekki sé vilji til að Alþingi fái nauðsynlegar upplýsingar. Ekki er forsvarnalegt að halda slíkum grundvallarupplýsingum frá þingmönnum enda þörf á þeim svo hægt sé að taka afstöðu til þess hvaða afleiðingar þær breytingar sem lagðar eru til hafi og slík skoðun myndi með skýrum hætti leiða í ljós.

2. Ráðgjöf, hagsmunagæsla og skjalagerð

Í gildandi lögum var stefnt að því að styrkja stöðu hins löggilta fasteignasala og í athugasemdum vikið að því að staða hins löggilta fasteignasala hefði veikst mjög. Reynslan af gildandi lögum er á hinn bóginn þveröfug. Nauðsynlegt er að lögfest verði svo ekki verði um villst að fasteignasalar sinni sjálfir þeim störfum sem þeir hafa hlotið einkarétt til. Má þar nefna alla skjalagerð, verðmöt, skoðun fasteigna, fjárhagsleg uppgjör og vitaskuld ráðgjöf í gegnum allt ferlið. Tryggja verður að þessi mikilvægu störf séu ekki unnin af réttindalausum aðilum. Ekki má stefna miklum hagsmunum neytenda í voða með því að opna fyrir eða umlíða vankunnáttu og fúsk. Í frumvarpinu er óskýrleiki um þessi atriði.

3. Siðareglur fasteignasala

Siðareglur hafa skapað mikilvægan sess í starfsemi fasteignasala gagnvart neytendum undanfarin ár og eftirlitsnefnd með fasteignasölum ítrekað í bréfum og úrskurðum mælt fyrir um skyldu fasteignasala að fylgja þeim við störf sín. Siðareglurnar hafa eins og löggjafinn mælti fyrir um í núgildandi lögum “**verið mikilvægur vegvísir um góða starfsháttu fasteignasala**”.

Í frumvarpinu eru siðareglur **gerðar valkvæðar fasteignasölum** og þeim alfarið í sjálfsvald sett hvort þeir fylgi þeim í störfum sínum gagnvart neytendum.

Nokkrar siðareglur hafa á undanförunum árum haft einkar mikla þýðingu gagnvart neytendum og skipað mikilvægan sess í öllu eftirliti og refsikenndum viðurlögum vegna brota. Eftirlitsnefndin hefur talið þær geyma mikilvæg atriði til stuðnings löggjöfinni og um leið gert eftirlitsnefndinni sem hefur eftirlit með þeim kleift að taka á brýnum þáttum til verndar neytendum við fasteignaviðskipti.

Fyrir neytendur er það ekki boðleg staða að siðareglum sem skapað hafa þeim ríka vernd við fasteignaviðskipti séu í frumvarpinu gerðar valkvæðar fasteignasölum hvort þeir vilji fylgja þeim eða vera óbundir af þeim.

Einnig er fellt brott mikilvægt verkefni eftirlitsnefndar þ.e. að hafa eftirlit með að siðareglum sé fylgt gagnvart neytendum, en mikið hefur kveðið að því. **Siðareglurnar hafa á undanförunum árum haft að geyma nokkrar af grundvallarreglum til verndar neytendum sem hafa gilt á fasteignamarkaði.**

Í frumvarpinu er þessara umfangsmiklu breytinga sem verið er að gera hvergi getið! Þrátt fyrir afleiðingar fyrir neytendur.

Alger nauðsyn er að skoðað verði alveg sérstaklega hve ríka vernd siðareglur hafa skapað neytendum. Það er ekki boðlegt að fara þá auðveldu leið að sleppa

allri skoðun á þessu eins og því miður hefur verið gert. Slík vinnubrögð eru fullkomlega ólíðandi þegar svo ríkir hagsmunir eru til staðar. Í fylgiskjali eru settar fram skýringar sem alger nauðsyn er að liggja frammi og þingmenn hafi til að geta tekið ákvörðun hvort að fasteignasalar eigi að hafa fullt frjálsræði um það hvort þeir fylgi siðareglum í störfum sínum gagnvart neytendum (fylgiskjal nr. 1)

4. Endurmenntun

Mjög hefur skort á að fasteignasalar sæki sér nauðsynlega sí/endurmenntun til að viðhalda einkarétti sem hið opinbera veitir þeim til að hafa milligöngu um sölu fasteigna og um leið að koma fram sem opinberir sýslunarmenn.

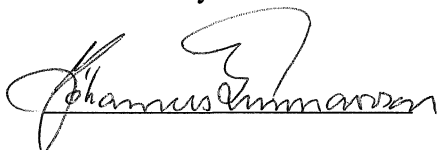
Félag fasteignasala hefur haldið margháttuð námskeið um brýn atriði er snúa að brýnni framkvæmd starfa í fasteignasölu t.d. er varða uppgjör, vísitölumál, dómsniðurstöður sem geyma mikilsverð fordæmi, niðurstöður eftirlitsnefndar um mikilvæg mál, ýmis atriði sem nauðsyn er að tryggja í samningum, varhugaverð uppgreiðslugjöld sem upplýsa þarf neytendur um ofl. sem alger nauðsyn er að kunna skil á.

Öll þessi námskeið eru sett upp í þeim tilgangi að styrkja fasteignasala í því að sinna lagalegum skyldum og um leið að efla stöðu neytenda og veita þeim aukið öryggi en almennt eru neytendur með allt sitt fjármagn undir. Því miður er það stór hópur sem sér enga ástæðu til viðhalda þekkingu sinni.

Eðlilegt og æskilegt er að hið opinbera sem veitir þröngum hópi einkarétt til að sinna ráðgjöf og tryggja lögboðna hagsmuni landsmanna við kaup og sölu fasteigna geri þá kröfu að þeim sem veitt eru þessi réttindi viðhaldi réttindum sínum en það sé ekki hverjum og einum í sjálfsvald sett hvernig með opinber réttindi er farið.

Með virðingu,

F.h. Neytendasamtakanna



F.h. Félags fasteignasala



Fylgiskjal nr. 1 frá Neytendasamtökunum og FF og varðar reynslu siðareglna til verndar neytendum

1. Alvarleg staða birtist neytendum síða árs 2004 - 11. gr siðareglna sett í kjölfar þess

Alvarleg staða birtist neytendum í mikilli uppsveiflu á fasteignamarkaði frá því síðla árs 2004 þegar bankarnir komu inn á fasteignalánamarkaðinn. Mikill fjöldi sjálfstæðs sölufólks kom inn á markaðinn, taldi sá hópur tæplega þúsund manns sem kom og fór.

Stór hluti þessa sjálfstæða hóps greiddi mánaðarlega sérstakt gjald fyrir að fá að starfa við sölu fasteigna í skjóli fasteignasala. Margir töldu sig sjá gróðavon og ýmis tækifæri til mikils sjálfstæðis og auglýstu persónulega upp þjónustu sína við fasteignasölu bæði í ljósvakamiðlum sem og prentmiðlum þar sem risastórar myndir eða kynningar af sölufólki **birtust er miðuðu að því að ná milliliðaáðalausum sambandi við neytendur** án aðkomu þess aðila sem hafði réttindin þ.e. löggilta fasteignasalans.

Í lögum um sölu fasteigna er mælt fyrir að eftirlit efirlitsnefndar nái til þess að fylgjast með lögum um sölu fasteigna fyrirtækja og skipa, **siðareglum fasteignasala og góðum venjum í fasteignasölu.**

Í lögum um sölu fasteigna, fyrirtækja og skipa er áskilnaður að nafn fasteignasala skuli geta í auglýsingu en ekki er frekar kveðið á um það. Þetta nýtti talsvert stór hluti sjálfstætt starfandi sölufólks sér óspart í störfum og setti inn örtexa neðst í auglýsingu með nafni fasteignasala til að gæta lagaskyldu. Á sama tíma birtu þessir aðilar ítarlegar og áberandi myndir eða texta um sjálfan sig og leituðu eftir beinum tengslum við neytendur án aðkomu hins löggilta fasteignasala.

Í athugasemdum með lögum um sölu fasteigna **er sérstaklega vikið að áhyggjum löggjafans að staða hins löggilta fasteignasala hafi veikt gagnvart sölufólki.** Þá kemur einnig fram í athugasemdum að það sem stefnt sé að með lögunum sé að efla sjálfstæði fasteignasala og **tryggja hagsmuni þeirra sem nota þjónustu fasteignasala að því leyti að sú þjónusta sem fram er boðin, sé veitt af og á ábyrgð fasteignasala.**

Með þeirri alvarlegu framkvæmd sem ruddi sér mjög til rúms var vitaskuld komin upp staða þar sem starfshættir mjög margra fasteignasala voru ekki í samræmi við góða starfshætti. Eftirlitsnefnd með fasteignasölum á þessum tíma taldi sig ekki geta brugðist við þar sem strangt til tekið væri beinum lagatexta framfylgt.

Ítrekað komu upp alvarleg mál þar sem neytendur töldu sig vera eða hafa verið í sambandi við löggilta fasteignasala við milligönguna enda miðuðu auglýsingarnar

eins og fyrr segir að réttindalaust sölufólk næði beinum og milliliðalausum samskiptum við neytendur.

Brýnt þótti að laga siðareglurnar að þeirri alvarlegu stöðu sem uppi var og kveða á um mikilvægi góðra starfshátta á þessu sviði eins og löggjafinn hafði ætlað siðareglunum að gera. Var þannig eftirfarandi siðaregla samþykkt:

“Í auglýsingum skal þess gætt að almennra starfsmanna á fasteignasölum sé aldrei getið með meira áberandi hætti en fasteignasala, nær þetta til bæði texta og mynda í auglýsingum”.

Þessi breyting var kynnt eftirlitsnefnd fasteignasala og eins ráðuneytinu í samræmi við lög. **Í framhaldi þessa krafði eftirlitsnefnd alla fasteignasala með bréfi sem sent var öllum félagsmönnum að fylgja þessari siðareglu í hvívetna sem gerbreytti stöðu mála til verndar neytendum.** Fasteignasalar sem brutu gegn þessu ákvæði voru aðvaraðir eða áminntir. Eftirlitsnefndin hefur undanfarin ár með sérstökum umburðabréfum sem send eru öllum fasteignasölum ítrekað brýnt þá skyldu fyrir fasteignasölum að sjá til þess að þessari siðareglu sé fylgt enda ábyrgð þeirra að sölufólk fylgi í störfum siðareglunum sem löggjafinn hefur mælt fyrir um að FF setji.

Eftirlitsnefnd og atvinnuvegaráðuneytið hafa beitt þá sem brotið hafa gegn siðareglum agaviðulögum enda um að ræða brýna neytendalöggjöf þar sem hagsmunir almennings krefjast ríkrar verndar með stuðningi siðareglna sem löggjafinn mælti fyrir um að ættu að vera til staðar.

Í þessu sambandi má m.a. geta úrskurðar atvinnu og nýsköpunarráðuneytisins í viðamiklu máli gegn fasteignasala frá 18. júní 2013. Þar kemur vægi siðareglna berlega fram fram í VI og VII kafla úrskurðarins.

Sú staða sem nú er mælt fyrir um í frumvarpinu að fasteignasalar eigi að hafa um það fullkomið sjálfðæmi hvort þeir vilji fylgja siðareglum hefði leitt til að þessar brýnu reglur hefðu einungis bundið hluta fasteignasala þ.e. þá sem hefðu verið innan félagsins. Ekki þarf að fjölyrða um þann glundroða sem hefði hlotist að því hefði málum verið skipað eins og nú er gerð tillaga um í frumvarpinu.

2. Varhugaverð sala eigin eigna – 8. gr. siðareglna sett í kjölfar þess

Samfara þeirri gríðarlegu aukningu sölufólks sem átti sér stað á árunum 2005-2008 fór verulega að bera á að sölufólk sjálft var með sínar eigin eignir undir eða eignir sem tengdust félögum í þeirra eigu. Á stundum virtist boðið upp á slíkt fyrirkomulag sérstaklega fyrir sölufólk.

Skýrt bann er í lögum að fasteignaslar eða sölumenn kaupi eignir sem fasteignasalan hefur til sölumeðferðar en á hinn bóginn er ekki fjallað um heimildir að selja eigin eignir.

Ábendingar um slík mál voru send frá FF til eftirlitsnefndar en eftirlitsnefndin taldi sig ekki geta tekið á málum er vörðuðu **sölu eigin eigna þar** sem ekki væri til staðar bannákvæði í lögum hvað þetta varðaði.

Í kjölfar funda með eftirlitsnefndinni og eins ráðuneytinu var eftirfarandi siðaregla sett inn sem 8. gr.

“ Fasteignasali skal ekki hafa milligöngu um sölu eigin eignar eða maka sins, það sama á við um starfsfólk þeirra. Þá er milliganga um sölu eigna sem eru í eigu féлага sem fasteignasali, starfsmenn eða makar þeirra eiga óheimil nema hagsmunir séu óverulegir.

Með þessu ákvæði varð úr mikilvægur vegvísir fyrir fasteignasala að fylgja í störfum sínum og hefur eftirlitsnefnd í framhaldi þessa geta tekið á slíkum málum enda neytendavernd mjög brugðið við slíkar aðstæður.

3. Varhugaverð skjalagerð – Tekið á hjá FF sem góð venja

Samfara þeirri miklu aukningu fasteignaviðskipta sem varð síðla árs 2004 fór í síauknum máli að kveða að því að sölufólk gekk sjálft frá ýmsum skjölum og ráðgjöf til neytenda í stærstu viðskiptum sem fólk á almennt í.

Í lögum var ekkert beint ákvæði er hindraði þetta en á hinn bóginn mátti almennt ganga út frá að fasteignasali bæri ábyrgð ef illa færi en þess má geta að ábyrgðaskylda fasteignasala nær einungis til tæpra 7 milljóna í hverju tjóni. Mikil verktakastarfssemi varð því valdandi að ákveðin óvissa varð um bótaábyrgð.

Mál komu ítrekað inn til FF og í framhaldi af skoðun nokkurra þeirra voru málin send á grundvelli 5. mgr. 21. gr. sem trúverðug ábending um misfellur í störfum fasteignasala til meðferðar eftirlitsnefndar. Mörg mál lutu að því að fólk var sett í einkar alvarlega stöðu aðallega við gerð kauptilboða, en sá gerningur njörvar niður allan frekari framgang viðskiptanna og bindur bæði seljanda og kaupanda. Mjög oft báru aðilar um að enginn fasteignasali hefði komið nærri enda slíkir samningar oft gerðir víðs vegar utan starfsstöðva fasteignasalna, en skjöl er stöfuðu frá viðkomandi fasteignasala voru notuð.

Sú staða sem sem var uppi var vitskuld grafalvarleg ekki síst þar sem allir fjármunir fjölskyldna voru undir. Á grundvelli lagalegra tengsla sem löggjafinn hefur kveðið á um milli eftirlitsnefndar og FF voru þessi mál rædd á fundum enda FF ítrekað sent ábendingar til eftirlitsnefndar um alvarleg mál sem upp höfðu komið vegna þeirrar alvarlegu þróunar sem átti sér stað. Í kjölfar þessa óskaði

eftirlitsnefndin eftir að FF kvæði upp úr um góða venju á þessu sviði til að geta stuðst við í störfum sínum á grundvelli lagaskyldu eftirlitsnefndar að fylgja slíku.

Í kjölfar þessa úrskurðaði FF eftirfarandi sem góða venju í fasteignaviðskiptum "**Fasteignasali skal sitja alla fundi þar sem skjöl eru undirrituð og skal hann votta þau**"

Þetta var kynnt ráðuneytinu og eins eftirlitsnefnd með fasteignasölum sem skoraði á fasteignasala með bréfi hafa þessa góðu venju í heiðri. Í kjölfar þessa varð úr sérstakt eftirlit haft með þessu af hálfu eftirlitsnefndar og gerbreyttist verklag til mikilla bóta og öryggis fyrir neytendur. Í dag er þessu fylgt rækilega eftir af hálfu eftirlitsnefndar og fasteignasalar aðvaraðir eða áminntir sinni þeir ekki þeirri skyldu sem hin góða venja felur í sér.

Framanritað sýnir glögg hve mikilvægir þeir þættir eru sem fjallað er um enda um þætti að ræða sem að fela í sér nauðsynleg viðbrögð við ástandi á fasteignamarkaði þar sem neytendur þarfnast öryggis. Það er alvarleg staða sem uppi er að lagt sé til að kasta þessu fyrir róða í lögum sem eiga umfram allt að tryggja neytendavernd.