



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 53/2017

## Upplýsingar um verð og þjónustuveitanda á vefsíðunni domus.is

### I.

#### Málsmeðferð

##### 1.

Í marsmánuði 2016 gerði Neytendastofu könnun á vefsíðum fasteignasala. Snéri könnunin að því að skoðað var hvort verðskrá yfir þjónustuliði væri sýnileg á vefsíðunum, sbr. ákvæði laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og hvort veittar væru upplýsingar um þjónustuveitanda sbr. ákvæði laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.

Skoðun á vefsíðu Domus fasteignasölu ehf., domus.is, sýndi að á vefsíðunni var enga verðskrá að finna auk þess sem vantaði upplýsingar um nafn, kennitölu, virðisaukaskattsnúmer þjónustuveitanda og þá opinberu skrá sem þjónustuveitandi er skráður hjá. Í bréfi Neytendastofu til Domus fasteignasölu, dags. 14. mars 2016, var vísað til ákvæðis f. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 auk 1. mgr. 3. gr. og 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu. Þá var vísað til 1., 3., 5. og 6. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002. Þeim fyrirmælum var beint til Domus fasteignasölu að koma upplýsingum á vefsíðunni í viðunandi horf. Að öðrum kosti mætti búast við að tekin yrði ákvörðun á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005.

##### 3.

Í bréfi Neytendastofu, dags. 13. nóvember 2017, kom fram að við skoðun stofnunarinnar á vefsíðunni domus.is hafi komið í ljós að á vefsíðuna skorti upplýsingar um virðisaukaskattsnúmer þjónustuveitanda og í verðskrá voru gefnar upp fjárhæðir, tilgreindar í krónum, án virðisaukaskatts. Því yrði ekki séð að Domus fasteignasala hafi farið að fullu að fyrri fyrirmælum Neytendastofu.

Að nýju var þeim fyrirmælum beint til Domus fasteignasölu að koma upplýsingum á vefsíðunni í viðunandi horf að viðlögðum sektum.

Ekkert svar barst.



Skoðun Neytendastofu á vefsíðunni þann 4. desember 2017 leiddi í ljós að viðeigandi umbætur höfðu ekki verið gerðar.

## II. Niðurstaða

### 1.

Í máli þessu hefur Domus fasteignasölu ehf. ekki orðið við kröfum Neytendastofu um að viðunandi lagfæringar séu gerðar á vefsíðunni domus.is. Á vefsíðunni kemur fram að Domus rekur þrjár starfsstöðvar. Eigandi tveggja þeirra er Domus fasteignasala ehf. Á vefsíðunni er ekki að finna fullnægjandi verðupplýsingar skv. f. lið 1. mgr. 10., sbr. 5. og 8. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, þar sem á vefsíðunni eru í verðskrá gefnar upp fjárhæðir, tilgreindar í krónum, án virðisaukaskatts. Þá skortir fullnægjandi upplýsingar um þjónustuveitanda, þar sem ekki koma fram upplýsingar um virðisaukaskattsnúmer þjónustuveitanda, sbr. 5. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.

Í 5. gr. laga nr. 57/2005 er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna. Í 1. mgr. 8. gr. er um það fjallað að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti og raska verulega, eða eru líklegir til að raska verulega, fjárhagslegri hegðun neytenda. Í 1. mgr. 10. gr. laganna er fjallað um hvaða upplýsingar eigi að koma fram í auglýsingum og öðrum sambærilegum viðskiptaaðferðum. Ákvæðið tekur til markaðssetningar í víðum skilningi og á því jafnframt við um vefsíður. Þá segir í ákvæði f. liðar 1. mgr. 10. gr. að veita verði upplýsingar um endanlegt verð, þ.m.t. virðisaukaskatt og önnur opinber gjöld.

Með heimild í 17. og 18. gr. laga nr. 57/2005 hefur Neytendastofa sett reglur nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu. Reglurnar kveða á um skyldur þeirra sem selja þjónustu til að verðmerkja og upplýsa neytendur skriflega um söluverð á þjónustu. Við fjarsölu þjónustu skal fyrirtæki, samkvæmt 1. mgr. 3. gr. reglna nr. 537/2011 gefa upp verð með endanlegu söluverði. Ef annar kostnaður bætist við söluverðið þarf að taka það skýrt fram.

Neytendastofa hefur fjallað um það að stofnunin telji ekki ástæðu til að gera athugasemdir við að sölubóknun fasteignasala sé tilgreind með fastri prósentu og að virðisaukaskattur bætist þar við. Hins vegar er um að ræða undantekningu frá þeirri afdráttarlausu skyldu til að tilgreina endanlegt söluverð, þ.e. bóknun ásamt virðisaukaskatti og öðrum opinberum gjöldum. Ef um er að ræða ákveðna fjárhæð, sem tilgreind er í krónum, þá á virðisaukaskattur að vera innifalinn í verðinu.



Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 skal þjónustuveitandi veita greiðan og samfelldan aðgang að eftirfarandi upplýsingum um sig:

1. nafni,
2. heimilisfangi þar sem hann hefur staðfestu,
3. kennitölu,
4. póstfangi, netfangi og öðrum þeim upplýsingum sem gera mögulegt að hafa samband við hann á greiðan hátt,
5. virðisaukaskattsnúmeri þjónustuveitanda,
6. þeirri opinberu skrá sem hann er skráður hjá, svo sem hlutafélagaskrá, samvinnufélagaskrá eða firmaskrá, og
7. leyfi og eftirlitsaðila ef starfsemi hans er háð leyfum. “

## 2.

Samkvæmt 19. gr. laga nr. 30/2002 er Neytendastofu falið eftirlit með að farið sé að ákvæðum 6.-7. gr. og 9.-11. gr. laganna. Sé brotið gegn nefndum ákvæðum gilda ákvæði laga nr. 57/2005 um úrræði Neytendastofu, stjórnvaldssektir og málsmeðferð.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Domus fasteignasölu ehf. að koma verðupplýsingum og upplýsingum um þjónustuveitanda á vefsíðu sinni, domus.is, í rétt horf innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði það ekki gert skal Domus fasteignasala greiða dagsektir í samræmi við 23. gr. laga nr. 57/2005 að fjárhæð 20.000 kr. (tuttugu þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu. Sektorfjárhæðin er ákveðin með mið af meðalhófsreglu stjórnarsýslulaga, umfangs brotsins og fjárhæðum dagsekta í öðrum ákvörðunum Neytendastofu.

## III.

### Ákvörðunarorð:

**„Domus fasteignasala ehf., Katrínartúni 4, Reykjavík, hefur með því að birta verð, tilgreind í krónum, án virðisaukaskatts á vefsíðu sinni, domus.is, brotið gegn f. lið 1. mgr. 10. gr., sbr. 5. og 8. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og gegn 1. mgr. 3. gr. reglna nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu.**

**Domus fasteignasala ehf. hefur með því að veita ekki upplýsingar um virðisaukaskattsnúmer þjónustuveitanda, á vefsíðunni domus.is brotið gegn ákvæði 5. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.**

**Domus fasteignasala ehf. skal innan tveggja vikna frá dagsetningu þessarar ákvörðunar gera viðeigandi úrbætur á vefsíðunni. Verði það ekki gert innan tilskilins tíma skal félagið**



**greiða dagsektir að fjárhæð 20.000 kr. (tuttugu þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu.“**

Neytendastofa, 5. desember 2017

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir