

**ÚRSKURÐUR**  
**ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA**

---

**MÁL NR. 3/2008**

Kæra Theodórs Kristjánssonar á ákvörðun Neytendastofu frá 11. apríl 2008.

1. Þann 23. júní 2008 er tekið fyrir málið nr. 3/2008: Kæra Theodórs Kristjánssonar á ákvörðun Neytendastofu frá 11. apríl sama árs. Í málinu úrskurða Ása Ólafsdóttir, Egill Heiðar Gíslason og Eyvindur G. Gunnarsson.
2. Með kæru, dags. 5. maí 2008, sem móttekin var 7. maí 2008, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála ákvörðun Neytendastofu, dags. 11. apríl 2008, um að ekki sé tilefni til að taka til athugunar erindi kæranda vegna viðskiptahátta RE/MAX Stjórnunnar.
3. Kæruheimild er í 2. mgr. 4. gr. laga nr. 62/2005 um Neytendastofu og talsmann neytenda, sbr. 4. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins.

**MÁLAVEXTIR**

4. Með rafbréfi til Neytendastofu, dags. 31. mars 2008, óskaði kærandi eftir ákvörðun Neytendastofu í tilefni af viðskiptaháttum RE/MAX Stjórnunnar.
5. Í bréfi kæranda segir að kærandi hafi undirritað samning þar sem RE/MAX Stjórnunni hafi verið falin sala á fasteign kæranda og hafi verið samið um 2,2% sölubóknun. Hafi starfsmaður fasteignasölnunnar fyrst boðið kæranda að þóknun yrði 2,7% af söluverði fasteignarinnar, en því hafi kærandi hafnað. Þá hafi verið samið um 2,2% sölubóknun og hafi kærandi talið að það væri heildarverð fyrir þjónustu fasteignasölnunnar. Síðar hafi fasteignasalan upplýst að við umsamda þóknun ætti að bætast 24,5 % virðisaukaskattur.
6. Taldi kærandi að fasteignasölnunni hefði borið að gefa upp verð fyrir þjónustu sína að viðbættum virðisaukaskatti, og að framsetning sölubóknunar í samningi um sölu fasteignarinnar væri villandi og bryti í bága við ákvæði 17. gr., sbr. 5. tl. 3. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins.

**ÁKVÖRDUN NEYTENDASTOFU**

7. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 11. apríl 2008, segir að þeir viðskiptahættir sem lýst sé í erindi kæranda séu ekki nægilegur grundvöllur til athugunar stofnunarinnar. Neytendastofa hafni ekki lagatilvísun erindisins, enda beri seljendum að gefa verð á vöru eða þjónustu upp með virðisaukaskatti og öðrum kostnaði. Eðli máls samkvæmt sé þó ekki hægt að gefa upp endanlegt verð sölubóknunar í söluumboði, enda sé það reiknað sem prósentuhlutfall af söluverði eignar sem ekki liggi fyrir við gerð samnings um sölu fasteignar. Því taldi Neytendastofa það ekki andstætt

17. gr. laga nr. 57/2005, sbr. reglur nr. 580/1998 um verðmerkingar, að gefa upp sölubóknun með fyrrgreindum hætti.

8. Þá kom fram í rökstuðningi Neytendastofu að þegar söluverð eignarinnar lægi fyrir bæri seljanda þjónustu sem innheimti sölubóknun að gefa seljanda eignar upp verð að viðbættum virðisaukaskatti, líkt og gert hefði verið á kaupsamningsuppgjöri sem lagt hafði verið fram í málinu. Áður en verð seljanda lægi fyrir þyrfti seljandi fasteignar að reikna út hver hugsanleg sölubóknun yrði og væri það ekki andstætt fyrrgreindum ákvæðum að seljandi fasteignar reiknaði auk þess hver virðisaukaskattur yrði, enda kæmi skýrt fram í samningi aðila að sölubóknun væri 2,2% að viðbættum 24,5% virðisaukaskatti.

### RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU

9. Í kæru, dags. 5. maí 2008, kemur fram að kærð sé frávísun á erindi kæranda samkvæmt bréfi Neytendastofu, dags. 11. apríl 2008. Að mati kæranda væri ekki fallist á að ekki væri hægt að gefa upp endanlegt verð þóknunar, þótt endanlegt söluverð fasteignar lægi ekki fyrir við gerð samnings um sölubóknun. Kvörtun kæranda lyti að framsetningu sölubóknunar og gæti fasteignasali hæglega gefið upp þóknun fyrir þjónustu sína með virðisaukaskatti, þótt verð fasteignar lægi ekki fyrir. Til að mynda væri sölubóknunin að viðbættum virðisaukaskatti 2,739% (eða  $2,2\% \cdot 1,245$ ).
10. Jafnframt væri því mótmælt að ekki væri andstætt lögum að láta neytanda það eftir að reikna sjálfan út heildarverð með virðisaukaskatti. Þvert á móti stæði fasteignasölum nær að gefa þeim neytendum sem eiga viðskipti við þá upp heildarkostnað við sölu fasteignar. Þar sem fasteignasalar meta verðgildi fasteigna, ættu þeir hæglega að geta gefið viðsemjendum þeirra samtímis áætlun um heildarverð fyrir sölu eignarinnar með sölubóknun og öðrum kostnaði. Fengi viðskiptavinur fasteignasala lægra söluverð fyrir eignina, yrði sölubóknun að viðbættum virðisaukaskatti því lægri en sem upphaflega var gefin áætlun um í slíku verðmati.
11. Að auki tók kærandi fram að í bréfi Neytendastofu frá 11. apríl 2008 kæmi fram að orðalag sölusamnings væri skýrt og að ekkert væri við hann að athuga. Þessu mótmælti kærandi sérstaklega, enda hefði hann aflað sér tveggja háskólagráða með verulega stærðfræði og tölfraði að baki og teldi sig því fullfæran að lesa og skilja ritað íslenskt mál, Mál þetta snúist hins vegar um skynvillu sem er vel þekkt og rannsökuð í auglýsingasálfræði, þar sem lesendum hættir til að grípa fyrstu tölu í setningum þegar lesið er frá vinstri til hægri.
12. Með bréfi, dags. 7. maí 2008, óskaði áfrýjunarnefnd neytendamála eftir afstöðu Neytendastofu til kærunnar. Í greinargerð Neytendastofu er þess krafist að niðurstaða stofnunarinnar sem fram komi í bréfi, dags. 11. apríl 2008, verði staðfest með vísan til forsendna hennar. Fram kemur að samkvæmt ákvæðum laga nr. 57/2005 sem og reglna nr. 580/1998 beri seljendum að gefa neytendum upp endanlegt verð á vöru eða þjónustu, þ.e. heildarverð með sköttum og öðrum gjöldum. Í málinu sé um að ræða uppgefna sölubóknun á söluumboði vegna fasteigna. Almennt sé samið um sölubóknun fasteignasala með tvennum hætti, þ.e. sem hundraðshluti af söluverði eignarinnar eða föst upphæð. Af sölubóknun beri fasteignasala að greiða virðisaukaskatt og komi

hann því til hækkunar á sölubóknun. Að mati Neytendastofu sé það afdráttarlaus skylda seljanda að gefa upp endanlegt verð vöru eða þjónustu með virðisaukaskatti. Í máli þessu sé hins vegar ekki gefin upp sölubóknun í krónum heldur sem hlutfall af endanlegu söluverði fasteignarinnar, sem ekki liggi fyrir við gerð söluumboðs. Þá geti hundradshluti sölubóknunar verið sammingsatriði milli fasteignasala og seljanda og sé hún því ekki ávallt sú sama. Vilji seljandi fasteignar gera sér mynd af því hver sölubóknun yrði í krónum, m.v. áætlað söluverð áður en til sölu kemur, verði hann að reikna það sjálfur og því að mati Neytendastofu ekki óraunhæf krafa til seljanda að hann reikni þá einnig virðisaukaskatt af fjárhæðinni.

13. Með bréfi, dags. 22. maí 2008, var kæranda gefinn kostur á að gera athugasemdir við umsögn Neytendastofu. Í bréfi áfrýjanda kom fram að hann gerði ekki athugasemd um sölubóknun í krónum og aurum, heldur hvernig sölubóknunin sem prósentu af söluverði sé framsett í söluumboðinu. Telji kærandi að sú afdráttarlaus skylda söluaðila um að gefa upp endanlegt verð vöru eða þjónustu með virðisaukaskatti, sem vísað var til af hálfu Neytendastofu, eigi einnig við þegar sölubóknun er gefin upp sem prósentutala. Þannig gefi ýmsir aðilar upp verðlagningu sem þóknun af höfuðstól, til að mynda bankar og fjármálafyrirtæki. Lög nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins verði ekki skilin á annan hátt en að það sé skýr vilji löggjafans að seljendur vöru og þjónustu haldi sig við eina reiknireglu, þ.e. að gefa upp verð með öllum gjöldum og sköttum. Ef skilningur Neytendastofu verði staðfestur byði það upp á að seljendur vöru og þjónustu gætu beitt alls kyns orðhengilshætti til að skjóta sér undan því að gefa upp heildarverð vöru og þjónustu.

#### **NIÐURSTAÐA**

14. Í máli þessu kvartar kærandi undan viðskiptaháttum RE/MAX Stjórnunnar. Í hinni kærðu ákvörðun Neytendastofu kemur fram að ekki sé tilefni til að taka erindi kæranda til athugunar. Í niðurstöðu Neytendastofu kom fram að sú framkvæmd að áskilja þóknun við sölu fasteigna sem prósentu og að áskilja jafnframt virðisaukaskatt til viðbótar við hana, væri ekki í andstöðu við 17. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins eða reglna um verðmerkingar nr. 580/1998.
15. Í 17. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins kemur fram að fyrirtæki, sem selur vörur eða þjónustu til neytenda, skuli merkja vöru sína og þjónustu með verði eða sýna það á svo áberandi hátt á sölustaðnum að auðvelt sé fyrir neytendur að sjá það. Þá kemur fram í 5. tl. 3. gr. laga nr. 57/2005 að verð sé andvirði vöru og þjónustu með virðisaukaskatti og öðrum opinberum gjöldum þar sem við á. Í máli þessu er deilt um uppgefið verð sem fasteignasali hefur áskilið sér við sölu fasteignar kæranda. Er því jafnframt unnt við úrlausn málsins að líta til 9. gr. laga um sölu fasteigna, fyrirtækja og skipa nr. 99/2004. Þar kemur fram að ávallt skuli gera skriflegan samning um sölu fasteignar, og eigi að tilgreina í slíkum samningi hver þóknun fasteignasala sé fyrir starfann eða hvernig hún skuli ákveðin. Er því í lögnum gert ráð fyrir því að verð fyrir þjónustu fasteignasala geti verið ákvarðað með ákveðnu hlutfalli af söluverði fasteignar.

16. Í málinu liggur einnig fyrir skriflegur samningur um sölu fasteignar kæranda og er ekki ágreiningur um gildi þess samnings. Hins vegar telur kærandi að framsetning sölubóknunar í samningnum sé villandi og í andstöðu við það sem honum var kynnt munnlega af sölumanni fasteignasölunnar. Að mati áfrýjunarnefndarinnar verður þó að líta til þess að í fyrrgreindum samningi greinir með skýrum hætti að þóknun fasteignasölunnar sé 2,2% af verði fasteignarinnar að viðbættum 24,5% virðisaukaskatti. Jafnframt liggur fyrir í málinu ódagsett kaupsamningsuppgjör vegna sölu fasteignar kæranda, þar sem endanleg þóknun vegna sölu fasteignarinnar er gefin upp að viðbættum virðisaukaskatti.
17. Að mati áfrýjunarnefndar neytendamála má því fallast á það mat Neytendastofu, eins og hér stendur á, að þeir viðskiptahættir sem kærandi lýsir í erindi sínu séu ekki nægilegur grundvöllur til athugunar af hálfu Neytendastofu. Samkvæmt framansögðu ber að staðfesta hina kærðu ákvörðun.

### ÚRSKURÐARORÐ:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Ása Ólafsdóttir

Egill Heiðar Gíslason

Eyvindur Grétar Gunnarsson