

## **Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa**

Úrskurður uppkveðinn 11. nóvember 2025 í máli nr. 4/2025

Kærunefndina skipa í þessu máli lögmennirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

### **I**

#### **Aðild og kröfugerð**

Þann 17. janúar 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sölulaun að fjárhæð 1.200.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### **II**

#### **Málsmeðferð hjá kærunefndinni**

Með bréfum, dags. 20. janúar og 28. febrúar 2025, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör bárust frá varnaraðila þann 12. mars 2025. Athugasemdir frá sóknaraðila bárust þann 31. mars 2025 og athugasemdir varnaraðila 2. apríl 2025.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda aðila, afrit af skriflegum samskiptum aðila, afrit af skriflegum samskiptum varnaraðila við kaupanda eignar við [...], afrit af skriflegum samskiptum sóknaraðila við seljanda eignar við [...], afrit af skriflegum samskiptum sóknaraðila við starfsmenn [...], kautilboð, skjöl tengd eign við [...], afsöl, afsalsuppgjör vegna kaupa á [...], kaupsamningsuppgjör, undirritaðir kaupsamningar, staðfestingar á greiðslum og upplýsingar um lán sóknaraðila.

Með bréfi, dags. 11. nóvember 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### **III**

#### **Málsatvik og ágreiningsefni**

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að varnaraðili hafi haft milligöngu um sölu á fasteign hennar við [...] og við kaup á fasteign við [...]. Sóknaraðili hafi greitt varnaraðila 1.200.000 krónur í sölulaun en gerir kröfu um að þau verði endurgreidd vegna þess sem hún telur léleg vinnubrögð fasteignasala á vegum varnaraðila. Sóknaraðili kveðst hafa viljað bjóða 109.000.000 krónur í fasteignina að [...] og setja eigin eign á sölu fyrir 71.900.000 krónur. Fasteignin í hennar eigu hafi að lokum selst fyrir 69.500.000 krónur. Í greiðslumati hafi komið fram að sóknaraðili gæti tekið lán fyrir um 76.000.000 krónur en 25.000.000 krónur fengust úr sölu á fasteigninni. Miðað við það hefði sóknaraðili aðeins átt að geta keypt húsnæði fyrir að hámarki 101.000.000 krónur. Hún kveðst þó ekki hafa kynnt sér útreikningana nánar þar sem hún hafi borið traust til fasteignasalans. Að sögn sóknaraðila hafi komið í ljós eftir undirritun kaupsamnings að skort hafi 8.000.000 krónur til að fjármagna kaupin á hinni keyptu eign. Hún kveðst ekki hafa ráðist í kaupin hefði hún haft vitneskju um þetta fyrirfram og bendir á að fasteignasali á vegum varnaraðila hafi verið í samskiptum við bankann og haft allar nauðsynlegar upplýsingar. Sóknaraðili hafi í

kjölfarið þurft að taka lán á háum vöxtum og selja aðrar eignir sínar til að brúa bilið, með tilheyrandi fjárhagstjóni.

Sóknaraðili telur það hafa verið hlutverk fasteignasala að ganga úr skugga um hvort fjármögnun væri tryggð og kanna hvernig kaupendur hygðust fjármagna það sem vantaði upp á. Hún kveðst hafa gert skýrt grein fyrir því að ekkert eigið fé væri til staðar annað en það sem fengist úr sölunni á eigin eign. Að hennar mati hefði fasteignasalinn átt að gera sér grein fyrir því að söluverð upp á 69.500.000 krónur dygði ekki til að fjármagna kaupin, nema eignin hefði selst fyrir nærri 10.000.000 krónur meira.

Varnaraðili hafnar kröfum sóknaraðila. Hann bendir á að sóknaraðili hafi sjálf lagt fram tilboð í hina keyptu eign, sem samþykkt var. Í kjölfarið hafi sóknaraðili fengið samþykkt greiðslumat eftir að hennar eigin eign var seld og þá hafi verið gengið til kaupsamnings.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi sjálf sent samþykkt tilboð í hennar eign á bankann og í framhaldinu áframsent samþykkt lánsloforð bankans á fasteignasalann. Hann telur því að ekki hafi verið ástæða til að draga greiðslumatið í efa og hafi gert ráð fyrir að sóknaraðili hefði tiltækt eigið fé til að standa undir kaupum. Varnaraðili leggur fram tölvupóst frá starfsmanni bankans þar sem fram kemur að sóknaraðili hafi sjálf staðfest að hún væri með nægt eigið fé. Þá bendir hann á að fasteignasalar hafi ekki aðgang að fjárhagsupplýsingum viðskiptavina umfram það sem þeir veita sjálfir. Þeir taki hvorki þátt í greiðslumatsferlinu né upplýsingagjöf til banka og séu ekki í aðstöðu til að draga í efa lánsloforð sem banki hefur veitt. Að mati varnaraðila ber sóknaraðili því sjálf ábyrgð á þeim upplýsingum og gögnum sem lögð voru fram til grundvallar lánveitingu, sölu eigin eignar og kaupum á nýrri fasteign.

#### **IV**

##### **Lagaumhverfi**

Fasteignasalar varnaraðila starfa samkvæmt lögum nr. 70/2015 um sölu fasteigna og skipa. Í 15. gr. laganna segir að fasteignasali skuli í hvívetna leysa af hendi störf sín svo sem góðar viðskiptavenjur og siðareglur bjóði. Hann skuli liðsinna báðum aðilum, seljanda og kaupanda, og gæta réttmætra hagsmuna þeirra. Hann skuli einnig gæta þess að aðila séu eigi settir ólögmatir, ósanngjarnir eða óeðlilegir kostir í samningum. Í 16. gr. laganna er fjallað um samnings- og skjalagerð en fasteignasala er skylt að annast alla skjalagerð, sbr. 1. mgr. laganna. Í 2. mgr. 16. gr. segir að öll skjalagerð og samningsgerð skuli vönduð og svo úr garði gerð að hagsmunir beggja aðila séu tryggðir og réttarstaða hvors um sig sé glögg.

Í 27. gr. laganna segir að fasteignasali beri ábyrgð á tjóni sem hann eða starfsmenn hans valda í störfum sínum, af ásetningi eða gáleysi. Um sakarmat og sönnun gildi reglur skaðabótaréttar.

#### **V**

##### **Niðurstaða**

Sóknaraðili og sambýlismaður hennar seldu eign sína að [...] og keyptu eign að [...] fyrir milligöngu varnaraðila í febrúar 2024. Að sögn sóknaraðila upplýstu þau varnaraðila um að þau hefðu ekki annað fé til ráðstöfunar en það sem fengist úr sölu á eign að [...]. Í kjölfar flutninga og undirritunar kaupsamnings hafi sóknaraðili hins vegar fengið þær upplýsingar frá varnaraðila að um átta milljónir króna vantaði

til að standa að fullu við greiðslur til seljenda. Sóknaraðili telur að mistök fasteignasala á vegum varnaraðila hafi valdið henni fjárhagslegu tjóni, þar sem eign var seld og önnur keypt án þess að hafa nægt fjármagn til þess miðað við lánsfjárhæð og eigið fé. Hún kveður að traust til fasteignasalans hafi ráðið því að hún kynnti sér ekki útreikninga vegna fjármögnunar til hlítar. Sóknaraðili kveður mistök varnaraðila hafa orðið til þess að þau hafi þurft að selja aðrar eignir og taka lán á óhagstæðum kjörum til að brúa fjárhagslegt bil vegna kaupanna.

Í desember 2023 óskuðu sóknaraðili og sambýlismaður hennar eftir að gera tilboð í eign að [...]. Í tölvupósti til varnaraðila, dags. 20. desember 2023, setti sóknaraðili fram upplýsingar fyrir tilboðsgerð. Þar kemur fram að tilboðið skyldi hljóða upp á 106.000.000 krónur og að skuldir í eigin fasteign næmu 43.000.000 krónum. Sóknaraðili tilgreindi jafnframt að um 30% kaupverðsins yrðu greidd með eigin fé en eftirstöðvar með láni. Þá óskaði hún sérstaklega eftir því að fasteignasalinn setti upp greiðslutilhögun á þann hátt sem best hentaði. Í kjölfarið sendi sóknaraðili varnaraðila greiðslumat frá [...]. Í framlögðu kauptilboði, dagsettu sama dag, er kaupverð tilgreint 109.000.000 krónur. Þar kemur jafnframt fram nánari greiðslutilhögun útborgunar. Samkvæmt henni skyldi greiða 7.000.000 krónur við undirritun kaupsamnings, 78.000.000 krónur með nýju láni, 20.000.000 krónur með millifærslu jafnóðum í kjölfar sölu á eign sóknaraðila að [...] og loks 4.000.000 krónur við útgáfu afsals.

Í málinu liggja fyrir ýmis samskiptagögn aðila. Í tölvupósti sóknaraðila til varnaraðila, dags. 12. janúar 2024, kemur fram að þau hafi fengið „jákvætt greiðslumat“ miðað við að eign þeirra myndi seljast á 75.000.000 krónur. Í tölvupósti sóknaraðila til starfsmanns [...] daginn eftir, 13. janúar 2024, óskar hún eftir að ljúka greiðslumati og upplýsir að þau hafi samþykkt tilboð í eigin eign upp á 69.750.000 krónur og gert tilboð í aðra eign að fjárhæð 109.000.000 krónur. Þann 17. janúar tilkynnti sóknaraðili bankanum í tölvupósti að hún væri búin að klára lánaumsókn. Í kjölfarið liggur fyrir afrit af tölvupósti frá starfsmanni [...], dags. 18. janúar 2024, þar sem fram kemur að lánsúmsókn hafi verið samþykkt. Þá kemur fram í tölvupósti varnaraðila, dags. 31. janúar 2024, að fasteignasalan muni aðlaga greiðslur við kaupsamning þannig að allt gengi upp. Í skriflegum samskiptum aðila frá apríl 2024 kemur hins vegar fram að eftirstöðvar væru 8.986.525 krónur en sóknaraðili kveðst fyrst hafa fengið upplýsingar um það eftir að flutt hafði verið inn í hina keyptu eign. Í kjölfarið hafi sóknaraðili leitað til bankans um hækkun húsnæðislánsins en fengið synjun. Hún hafi því neyðst til að taka tvö lán á háum vöxtum auk þess að selja eignir til að greiða upp skuldina við seljandann.

Varnaraðili hefur bent á að engin ástæða hafi verið til að véfengja samþykkt greiðslumat bankans og hafi því verið gert ráð fyrir að sóknaraðili hefði tiltækt eigið fé til kaupa á fasteigninni. Fasteignasalar hafi ekki upplýsingar um fjárhag tilboðsgjafa umfram það sem þeir veita sjálfir. Sóknaraðili beri ábyrgð á þeim gögnum og upplýsingum sem hún leggur fram til grundvallar lánsúmsókn, ákvörðun um sölu eigin eignar og tilboð í nýja eign.

Í málinu liggur fyrir undirritaður kaupsamningur vegna kaupa sóknaraðila á fasteign að [...]. Þar kemur fram að kaupverð, að fjárhæð 109.000.000 krónur, skyldi greitt með 32.800.000 krónum í peningum og veðbréfi að fjárhæð 76.200.000 krónur. Greiðslutilhögun útborgunar er skráð eftirfarandi: 6.731.060 krónur við undirritun kaupsamnings, 22.068.940 krónur jafnóðum og greiðslur bærust úr eign sóknaraðila að [...] og 4.000.000 krónur við útgáfu afsals og lögskilauppgjörs. Ekki verður séð að

sóknaraðili hafi gert athugasemdir við þessa tilhögun fyrir undirritun kaupsamnings eða óskað eftir breytingum á efni samningsins.

Ljóst er að sóknaraðili sendi samþykkt greiðslumat frá bankanum til varnaraðila. Niðurstaða greiðslumats byggir á þeim upplýsingum sem umsækjandi veitir um eigin fjárhagsstöðu og ber sóknaraðili ábyrgð á að slíkar upplýsingar séu réttar. Ekki liggur fyrir annað en að greiðslumatið hafi verið unnið á grundvelli gagna og upplýsinga sem sóknaraðili og sambýlismaður hennar sjálf lögðu fram.

Kærunefndin bendir á að varnaraðili er sérfræðingur og ber því að gera kröfur til hans um aðgæslu og vönduð vinnubrögð. Fasteignasölum ber m.a. að tryggja að hagsmunir kaupenda og seljenda séu tryggðir við skjala- og samningsgerð. Hins vegar bendir kærunefndin á að sóknaraðili og sambýlismaður hennar undirrituðu kautilboð og greiðslutilhögun sem var ekki í samræmi við eigin fjárhag. Báru sóknaraðili og sambýlismaður hennar ábyrgð á því að kynna sér efni þess samnings sem var undirritaður. Ekki verður séð að varnaraðili hafi gefið loforð eða yfirlýsingu sem gæfi sóknaraðila tilefni til að ætla að fjármögnun væri tryggð. Þá verður ekki séð að framsetning greiðslutilhögunar í kautilboði og kaupsamningi hafi verið með þeim hætti að erfitt væri að átta sig á efni hennar. Um er að ræða upplýsingar um greiðslugetu sóknaraðila sjálfs og sambýlismanns hennar sem þau þekkja best sjálf og hefðu mátt átta sig á að sú greiðslutilhögun sem var skráð passaði ekki við eigin fjárhag. Þá liggur ekki annað fyrir en að greiðslumat og lánsúmsókn bankans hafi eingöngu byggt á gögnum sem sóknaraðili lagði sjálf fram.

Með vísan til framangreinds verður ekki séð að varnaraðili eða fasteignasali á hans vegum hafi valdið sóknaraðila tjóni með skaðabótaskyldri háttsemi sinni eða vanrækt skyldur sínar samkvæmt lögum nr. 70/2015 með öðrum hætti. Er því ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu sölulauna.

## VI Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson