

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa
Úrskurður uppkveðinn 8. janúar 2024 í máli nr. 45/2023

Kæruneftndina skipa í þessu máli Hildur Leifsdóttir lögmaður, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 8. maí 2023 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings við Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða henni greidda sölubóknun að fjárhæð 94.900 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 25. maí 2023, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar innan tveggja vikna í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 16. júní 2023. Athugasemdir bárust í kjölfarið frá sóknaraðila þann 12. júlí 2023. Athugasemdir varnaraðila bárust nefndinni 13. sama mánaðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda, afrit af þjónustusamningi aðila, skjáskot af færslum aðila á Facebook, siðareglur af vefsíðu varnaraðila, afrit af skriflegum samskiptum aðila, afrit af bréfi lögmanns varnaraðila til sóknaraðila, dags. 3. mars 2023, staðfesting á greiðslu sölubóknunar, afrit af tölvupósti frá starfsmanni varnaraðila til aðila sem skoðuðu eign sóknaraðila, skjáskot af vefsíðu [...] og afrit af kauptilboði, dags. 9. september 2022.

Með bréfi, dags. 5. janúar 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við að selja eign sína að [...] og undirrituðu aðilar í kjölfarið þjónustusamning um fulla þjónustu við sölumeðferð og aðra hliðsetta þjónustu vegna sölu og markaðssetningar á fasteign sóknaraðila, dags. 6. september 2022. Þann 3. janúar 2023 sagði sóknaraðili samningnum upp og greiddi svokallað uppsagnargjald að fjárhæð 94.900 krónur samkvæmt ákvæði 6.3. gr. í skilmálum varnaraðila þann 4. janúar 2023. Nokkru síðar var eign sóknaraðila seld með milligöngu [...]. Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að í kjölfarið hafi sóknaraðili fengið upplýsingar um slæma þjónustu varnaraðila frá kaupendum eignarinnar. Sóknaraðili óskaði eftir endurgreiðslu uppsagnargjaldsins í tölvupósti til varnaraðila en svör bárust ekki frá varnaraðila. Í kjölfarið skrifaði sóknaraðili færslu á lokuðum Facebook hópi um reynslu sína af slæmri þjónustu varnaraðila. Varnaraðili brást við færslu sóknaraðila í athugasemdum við færsluna auk þess sem starfsmaður á vegum varnaraðila tjáði sig um málið í útvarpsviðtali.

Sóknaraðili telur að þjónustu varnaraðila hafi verið ábótavant og ekki í samræmi við lög nr. 42/2000 um þjónustukaup, lög nr. 70/2015 um sölu fasteigna og skipa eða góða viðskiptahætti. Sóknaraðili telur auk þess að varnaraðili hafi með

framgöngu sinni á samfélags- og fréttamiðlum brotið í bága við þagnarskylduákvæði laga um sölu fasteigna og skipa og siðareglur og því beri þeim að endurgreiða henni svokallað uppsagnargjald að fjárhæð 94.900 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að þann 26. febrúar 2023 hafi hún skrifað stutta færslu um eigin upplifun og reynslu af þjónustu varnaraðila á lokaðan Facebook hóp, [...]. Í kjölfar færslunnar hafi starfsmaður varnaraðila birt ýmsar persónuupplýsingar um sóknaraðila í athugasemdum við færslu sóknaraðila og í nýrri færslu á sama Facebook hópi. Birtar hafi verið upplýsingar um viðskiptasögu aðilanna, kautilboð og samningaviðræður í tengslum við það auk þess sem þar komu fram upplýsingar úr tölvupóstsamskiptum milli aðila. Sóknaraðili vísar til þess að hún telji birtingu upplýsinganna brjóta gegn lögum og samningum sem lágu til grundvallar sölu á eign hennar. Hún hafi talið varnaraðila bundinn trúnaði hvað varðar umræddar upplýsingar sem hafi hvergi verið birtar áður. Þá hafi sóknaraðili ekki veitt leyfi fyrir birtingu upplýsinganna.

Sóknaraðili vísar til þess að þann 1. mars 2023 hafi starfsmaður varnaraðila farið í útvarpsviðtal og skrifað pistil á [...] þar sem hann hafi ítrekað umrædd málsatvik. Forsvarsmenn varnaraðila hafi því til viðbótar komið fram opinberlega og sagt sóknaraðila ljúga til um staðreyndir máls. Auk framangreinds hafi sóknaraðila borist bréf frá [...], lögmanni, vegna málsins sem hafi leitt af sér kostnað fyrir hana. Sóknaraðili telur athafnir varnaraðila ekki í samræmi við góðar viðskiptavenjur.

Sóknaraðili bendir á að hún hafi greitt sölupóknun til varnaraðila í þeirri trú um að fasteignasalan hefði staðið við sinn hluta samningsins. Hins vegar hafi hún komist að því í kjölfar sölu eignarinnar hjá annarri fasteignasölu að kaupendur hefðu áður skoðað eignina hjá varnaraðila en ekki fengið nein svör við spurningum sínum frá fasteignasala á vegum varnaraðila. Sóknaraðili vísar til þess að hún hafi í kjölfarið haft samband við varnaraðila og gert kröfu um endurgreiðslu á grundvelli þess að umrædd þjónusta hafi ekki verið innt af hendi í samræmi við góðar viðskiptavenjur. Engin svör hafi borist frá varnaraðila. Í kjölfarið hafi sóknaraðili birt áðurnefnda færslu á Facebook og varnaraðili síðan deilt trúnaðarupplýsingum.

Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða henni greidda sölupóknun, að fjárhæð 94.900 krónur. Sóknaraðili vísar í því samhengi til þess að þjónusta varnaraðila hafi ekki uppfyllt 4. gr., 5. gr. og 1. tölul. 1. mgr. 9. gr. laga um þjónustukaup. Þá hafi þjónustan ekki verið í samræmi við 8. og 15. gr. laga um sölu fasteigna og skipa. Varnaraðili sé bundinn trúnaði á grundvelli þagnarskyldu 8. gr. laga um sölu fasteigna og skipa og því hafi sóknaraðili mátt gera ráð fyrir að farið yrði með umræddar upplýsingar sem trúnaðarmál. Auk þess vísar sóknaraðili til persónuverndarstefnu varnaraðila eins og hún birtist á heimasíðu hans. Þessu til viðbótar hafi háttsemi varnaraðila ekki verið í samræmi við 15. gr. laga um sölu fasteigna og skipa, enda hafi þjónustan ekki verið í samræmi við góðar viðskiptavenjur, siðareglur fasteignasala eða siðareglur varnaraðila. Sóknaraðila hafi ekki verið sýnd sú virðing né gætt að þeim trúnaði sem siðareglur varnaraðila kveði á um.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Í andsvörum sínum mótmælir varnaraðili kvörtun sóknaraðila og segir hana tilhæfulausa, órökstudda og óljósa. Varnaraðili vísar til þess að um mánaðarmótin ágúst/september 2022 hafi sóknaraðili óskað eftir þjónustu varnaraðila við að selja eign sína að [...]. Í framhaldinu hafi verið undirritaður sölu- og þjónustusamningur þar sem skilmálum þjónustu sé ítarlega lýst.

Varnaraðili bendir á að grein 1.1 í samningnum kveði á um að eigandi skuldbindi sig til að bjóða eignina ekki til sölu hjá öðrum aðilum eða ganga frá sölu í eigin nafni á meðan samningur sé í gildi. Þá segi í grein 6.2 að eiganda sé heimilt að segja upp samningi hvenær sem er og að uppsögn taki gildi um leið og hún berist varnaraðila. Þá komi fram í grein 6.3 að sé samningi sagt upp innan sex mánaða frá undirritun greiði þjónustukaupi fast gjald fyrir útlagðan kostnað varnaraðila sem sé ákveðið 94.900 krónur. Varnaraðili bendir á að það liggi fyrir að samningssamband milli aðila hafi komist á þann 6. september 2022 við undirritun sölu- og þjónustusamnings. Þá vísar varnaraðili til þess að ekki hafi verið farið eftir ráðleggingum varnaraðila um ásett verð.

Varnaraðili vísar til þess að fyrsta tilboðið í eignina hafi borist þann 9. september 2022. Þann 12. september sama ár hafi fyrst verið haldið opið hús og ítarlegar upplýsingar í kjölfarið sendar á alla gesti degi síðar. Þá hafi eignin verið sýnd fjölmörgum áhugasömum gestum og fleiri tilboð borist sem á endanum hafi fallið á greiðslumati. Varnaraðili bendir á að erfiðlega hafi gengið að fá upplýsingar frá sóknaraðila og húsfélagi um framkvæmdir á gluggum sem hafi orsakað að erfitt hafi verið að svara fyrirspurnum annarra. Varnaraðili bendir á að einu upplýsingarnar sem finnist í kerfum varnaraðila frá kaupendum eignarinnar sýni að þann 14. október 2022 hafi verið sendur tölvupóstur og tilkynnt um sýningu eignarinnar þann 17. október. Á þeim tíma hafi ekki legið fyrir upplýsingar um gluggaviðgerðir sem hafi reynst erfitt að fá frá sóknaraðila.

Varnaraðili bendir á að ekki verði séð að það sé hlutverk kærunefndar vöru- og þjónustukaupa að skera úr um ágreining er varði meiðyrði og dylgjur sem sóknaraðili hafi látið falla í fjölmönnum hópi á Facebook. Það verði þó ekki fram hjá því litið að sóknaraðila virðist uppsigað við fjölda fyrirtækja og sé mikið í mun að koma áliti sínu á framfæri á opinberum vettvangi. Í því samhengi vísar varnaraðili til upplýsinga af Facebook síðu sóknaraðila. Varnaraðila hafi verið gert erfitt um vik þegar sóknaraðili hafi farið fram með ósannar staðhæfingar og aðdróttanir og varað þúsundir kvenna við viðskiptum við varnaraðila. Varnaraðili segir það ekki hafa verið hægt að láta slíku ósvarað.

Varnaraðili segir það ósatt að eignin hafi ekki selst vegna þess að tilboðum hafi ekki verið svarað á fyrstu dögum söluferlis. Varnaraðili hafnar því sömuleiðis að hann hafi ekki komið upplýsingum áfram til áhugasamra nema í þeim tilvikum þegar upplýsingar höfðu ekki borist frá sóknaraðila eða húsfélagi. Þá hafi sóknaraðili sleppt því að taka fram að ásett verð hjá [...] hafi verið tveimur milljónum krónum lægra en sóknaraðili hafði farið fram á í söluferli hjá varnaraðila. Varnaraðili bendir á að í svörum sínum við þessum ósönnu dylgjum sóknaraðila hafi ekki verið upplýst um neitt sem fara átti leynt með né lagðar fram aðrar upplýsingar en til að leiðrétta ósannar fullyrðingar sóknaraðila.

Varnaraðili kveðst hafa staðið við allar þær skyldur sem félagið tókst á hendur við undirritun sölu- og þjónustusamnings þann 6. september 2022 og varði söluferð á eign sóknaraðila. Þá hafi varnaraðili lagt út umtalsverðan kostnað við

öflun gagna, ljósmyndun og sýningu eignarinnar og því í fullum rétti að innheimta svokallað uppsagnargjald samkvæmt grein 6.3 í samningnum. Sóknaraðila hafi verið ljóst að uppsögn fylgdi kostnaður en kaus sjálf að segja upp samningnum. Þá hafi henni verið ljóst að varnaraðili hafi lagt út framangreindan kostnað og aflað tilboða í eignina strax þremur dögum eftir undirritun samningsins. Sóknaraðili hafi kosið að svara því tilboði ekki.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðila hafi verið ljóst að ásett verð eignarinnar hjá [...] hafi verið tveimur milljónum króna lægra en ásett verð sem sóknaraðili krafðist við sölumeðferð hjá varnaraðila. Þá hafi sóknaraðila jafnframt verið ljóst að ekki hafi verið hægt að veita tilteknar upplýsingar sem vörðuðu gluggaviðgerðir vegna skorts á upplýsingum frá sóknaraðila sjálfum.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi sjálf tekið ákvörðun um að vara við viðskiptum við varnaraðila í fjölmönnum Facebook hópi þar sem hún hafi farið fram með ósannindi og dylgjur og sleppt að taka fram þýðingarmiklar upplýsingar. Með þessu hafi hún svert mannorð varnaraðila.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sóknaraðila kemur fram að það sé ekki rétt að sóknaraðili hafi ekki fylgt ráðleggingum varnaraðila um ásett verð. Í því samhengi vísar sóknaraðili til tölvupósts, dags. 23. september 2022, sem sendur hafi verið til varnaraðila og spurt hvort lækkað verð myndi hjálpa til við sölu á eigninni. Í svörum varnaraðila hafi sagt: „49,9 m.kr. [er] mjög eðlilegt verð fyrir þessa íbúð. Hún er í það góðu standi og húsið sjálft lítur vel út“. Sóknaraðili bendir á að hún hafi haft frumkvæðið að því að lækka verð á eigninni en starfsmaður varnaraðila hafi ekki viljað lækka það. Af þeim sökum geti varnaraðili ekki sett út á að ráðleggingum þeirra um ásett verð hafi ekki verið fylgt. Þá megi benda á að það sé algengt í framkvæmd að setja ögn hærra verð á fasteign til að hafa rými til samningaviðræðna, komi sú staða upp.

Sóknaraðili hafnar því að erfiðlega hafi gengið að fá upplýsingar um framkvæmdir á gluggum. Sóknaraðili hafi upplýst varnaraðila og áhugasama kaupendur um allt sem hún hafi vitað, þ.m.t. upplýsingar um fyrri kostnað sambærilegra framkvæmda, reikning sem húsfélagið hafði þegar greitt vegna framkvæmdanna og líklegan kostnað á viðgerðinni (sem að lokum hafi verið 5.000 krónum frá raunverulegum kostnaði). Sóknaraðili bendir á að hún hafi talið að fasteignasalinn væri meðvitaður um að húsfélagið leggi út fyrir framkvæmdum og innheimti síðan kostnað hvers eiganda.

Sóknaraðili segir það óskiljanlegt að skortur á upplýsingum um gluggaviðgerðir hafi leitt til þess að erfiðlega gekk að svara áhugasömum kaupendum. Sóknaraðili vísar til þess að almenna reglan sé sú að kaupandi greiði fyrir framkvæmdir sem ráðist er í eftir að kautilboð hafi verið samþykkt. Hins vegar hafi það verið skýrt í upphaflegu söluþingliti að sóknaraðili myndi taka á sig allan kostnað sem hlytist af gluggaframkvæmdunum. Hún hafi því verið að ganga mun lengra en nauðsynlegt hafi verið. Kostnaður vegna gluggaviðgerða hafi aðeins verið notaður í samningaviðræðum í þeim tilvikum sem tilboð hafi verið undir ásettu verði.

Þá vísar sóknaraðili til þess að hún hafi ekki talið skipta máli við ritun umræddrar færslu að ásett verð eignarinnar hjá [...] hafi verið tveimur milljónum krónum lægra þar sem alls hafi borist sex tilboð í eignina yfir ásettu verði eftir opið hús hjá þeirri fasteignasölu. Söluverð eignarinnar hafi verið 52 milljónir króna, 4,1

milljón krónum yfir ásettu verði hjá [...] og 2,1 milljón krónum yfir ásettu verði hjá varnaraðila. Fasteignin hafi verið í sölu hjá varnaraðila í fjóra mánuði og telji sóknaraðili það renna enn frekari stöðum undir að varnaraðili hafi ekki sinnt starfi sínu sem skyldi.

Sóknaraðili vísar til þess að hún hafi ekki talið rétt að uppljóstra í umræddri færslu á Facebook um hvaða tilboð hafi borist, hve mörg þau hafi verið eða hvert söluverð eignarinnar hafi verið. Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi eytt mestu púðri í að setja út á ummæli hennar í Facebook-færslunni en að tilefni kvörtunar hennar til kærunefndarinnar hafi verið viðbrögð varnaraðila við færslunni. Hún bendir á að hún hafi sagt satt og rétt frá eigin upplifun af þjónustu varnaraðila og hafi stutt frásögn sína gögnum og tilvísun til lagaákvæða og siðareglna. Varnaraðili hafi hins vegar ekki stutt eigin framkomu neinum rökum. Varnaraðili hafi til að mynda virt að vettugi þagnarskyldu 1. mgr. 8. gr. laga nr. 70/2015 um sölu fasteigna og skipa. Þá hafi 1. mgr. 15. gr. sömu laga ekki verið virt þar sem háttsemi varnaraðila hafi farið gegn því sem góðar viðskiptavenjur og siðareglur kveði á um. Sóknaraðili vísar til þess að í ljósi þess að háttsemi varnaraðila hafi farið gegn ofangreindum ákvæðum beri að fallast á kröfu um endurgreiðslu vegna brota á þjónustusamningi.

Sóknaraðili vísar enn fremur til þess að varnaraðili hafi beðið sóknaraðila um að draga ummæli sín til baka með ýmsum leiðum. Þá hafi forsvarsmáður varnaraðila farið í útvarpsviðtöl og skrifað pistla um málið og haldið því fram að sóknaraðili hafi logið og farið með dylgjur og ósannindi. Ummæli viðkomandi forsvarsmanns hafi verið persónugreinanleg og látin falla á mun stærri vettvangi en sóknaraðili hafði gert, þ.e. á lokuðum Facebook hópi.

Auk framangreinds hafi varnaraðili ítrekað hótað sóknaraðila málsókn vegna ummæla hennar. Sóknaraðila hafi t.a.m. borist langt kröfubréf, undirritað af lögmanni varnaraðila. Þar hafi komið fram að varnaraðili teldi ummæli sóknaraðila fela í sér „ærumeiðandi aðdróttanir, sbr. 234.-237. gr. almennra hegningarlaga nr. 19/1940,“. Þá hafi einnig sagt: „Berist hvorki svör né viðbrögð innan framangreinds tímafrests áskilur umbj. minn sér rétt til verulegs aukins kostnaðar fyrir þig.“ Sóknaraðili vísar til þess að henni þyki þessi ummæli áhugaverð í ljósi þess að hér ríki tjáningarfrelsi auk þess sem fyrirtæki njóti ekki æruverndar. Þá leiði af lögum, fræðiskrifum og fordæmum dómstóla að umrædd ákvæði hegningarlaga eigi ekki við um fyrirtæki. Sé því um tilhæfulausa hótun um málsókn að ræða.

Sóknaraðili vísar til þess að hótun varnaraðila um málsókn hafi valdið sóknaraðila óþægindum, vanlíðan og kostnaði. Hún hafi þurft að leggja út kostnað vegna aðstoðar lögmanns við málið, samtals að fjárhæð 25.432 krónur. Þá hafi hún eytt ómældum tíma í samskipti við varnaraðila vegna málsins. Til viðbótar við framangreint hafi hún þurft að þola ummæli sem forsvarsmenn varnaraðila hafi látið falla um hana á opinberum vettvangi. Hún bendir á að varnaraðili hafi farið fram með miklu offorsi og gagnrýnt hana á opinberum vettvangi. Þá hafi verið uppljóstrað um hluti sem átti að fara leynt með. Hún telji viðbrögð forsvarsmanna varnaraðila hafa verið úr hófi, ósanngjörn og ekki í samræmi við vandaðar eða góðar viðskiptavenjur.

Sóknaraðili ítrekar að hún telji sig eiga rétt á endurgreiðslu svokallaðs uppsagnargjalds bæði vegna þess að hún telji þjónustu varnaraðila verulega ábótavant á tímabilinu september 2022 til janúar 2023 en einnig vegna framkomu varnaraðila á samfélags- og fréttamiðlum í kjölfar skrifa hennar á Facebook þar sem hún lýsti eigin reynslu. Hún hafi greitt uppsagnargjald í janúar 2023, þrátt fyrir

óánægju með þjónustuna, í þeirri trú um að hún hafi verið óheppin með ástandið á markaðnum. Hins vegar hafi hún fengið þær upplýsingar í kjölfar sölu eignarinnar hjá [...] að kaupendur eignarinnar hefðu haft áhuga á eigninni í október 2022 en ekki fengið svör frá varnaraðila og því ekki viljað gera tilboð. Í kjölfarið hafi sóknaraðili haft samband við varnaraðila og krafist endurgreiðslu á uppsagnargjaldinu, enda hafi henni þótt ósanngjarnt að greiða fyrir þjónustu sem ekki hafi verið innt af hendi. Sóknaraðili bendir á að svör hafi ekki borist frá varnaraðila vegna kröfu um endurgreiðslu.

Sóknaraðili vísar til þess að hún hafi séð færslu á lokuðum Facebook hópi þar sem óskað hafi verið eftir reynslusögum af þjónustu varnaraðila og í kjölfarið hafi hún skrifað um eigin reynslu. Hún bendir á að varnaraðili hafi, með viðbrögðum við færslu sóknaraðila, ýmist í athugasemdum á samfélagsmiðlum og í fréttamiðlum, brotið gegn þjónustusamningi. Með háttsemi sinni hafi varnaraðili brotið með grófum hætti gegn 1. mgr. 8. gr. og 1. mgr. 15. gr. laga nr. 70/2015 um sölu fasteigna og skipa og þar með þjónustusamningnum sem og skilmálum varnaraðila, sbr. m.a. grein 7.1 í þjónustusamningnum.

3.3. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum varnaraðila kemur fram að tilgangur sóknaraðila með að svarta orðspor varnaraðila opinberlega hafi verið að þvinga fram endurgreiðslu á uppsagnargjaldi samnings og hefna fyrir innheimtu gjaldsins. Varnaraðili vísar til þess að þegar ráðist sé á orðspor fyrirtækisins með svívirðingum og lygum telji varnaraðili þörf á að bregðast við og verja fyrirtækið. Varnaraðili bendir á að ómögulegt sé að stjórna eftirspurn á fasteignamarkaði. Fyrirtækið hafi vaxið hratt og viðskiptavinir séu almennt ánægðir með samskipti sín við varnaraðila. Þá bendir varnaraðili á að sóknaraðili hafi ekki upplýst varnaraðila á samningstímanum um meinta óánægju sína og því hafi ekki gefist tækifæri til að útskýra málið.

Varnaraðili vísar til þess að í undirrituðum sölu- og þjónustusamningi komi fram: „*Komi til þess að eigandi segi upp samningi þessum, eða taki eign úr sölumeðferð innan 6 mánaða frá undirritun, skal eigandi greiða fast gjald fyrir útlagðan kostnað verktaka sem ákveðinn er 94.900 kr. að meðtöldum virðisaukaskatti eða sem nemur 76.532 kr. án virðisaukaskatts, auk þeirrar viðbótarþjónustu sem eigandi hefur pantað samkvæmt verðskrá, samanber lið 5 hér að framan*“. Útlagður kostnaður felist meðal annars í ljósmyndun, gagnaöflun, skráningu eignar, ritun lýsingar, sýningu eignar, viðveru í opnum húsum og samskiptum við eiganda og áhugasama kaupendur. Sóknaraðili hafi sagt upp samningi innan sex mánaða og því hafi 6. gr. sölu- og þjónustusamningsins virkjast og sóknaraðila í kjölfarið sendur reikningur að fjárhæð 94.900 krónur. Sóknaraðili hafi greitt umræddan reikning athugasemdalaust.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi síðar fengið þá flugu í höfuðið að fyrirtæki varnaraðila væri ómögulegt og því bæri að vara við viðskiptum við varnaraðila í mörg þúsund manna hópi á Facebook. Varnaraðili bendir jafnframt á að það sé þessu máli óviðkomandi þó framangreindum ummælum sóknaraðila hafi verið svarað, enda snúist málið um hvort varnaraðila hafi verið heimilt að innheimta umrætt uppsagnargjald á grundvelli 6. gr. sölu- og þjónustusamnings. Varnaraðili ítrekar að það sé ótvírætt að slíkt hafi verið heimilt og því beri að hafna kröfum sóknaraðila.

IV Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við að selja eign sína að [...] og undirrituðu aðilar í kjölfarið þjónustusamning þann 6. september 2022 um fulla þjónustu við sölumeðferð og aðra hliðsetta þjónustu, vegna sölu og markaðssetningar á fasteign sóknaraðila. Þann 3. janúar 2023 sagði sóknaraðili samningi við varnaraðila upp og greiddi degi síðar svokallað uppsagnargjald að fjárhæð 94.900 krónur samkvæmt ákvæði í grein 6.3 í skilmálum varnaraðila. Sóknaraðili telur varnaraðila ekki hafa sinnt skyldum sínum samkvæmt samningi og telur þjónustu varnaraðila og framgöngu hans á samfélags- og fréttamiðlum ekki í samræmi við lög og góða viðskiptahætti. Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðila umrætt uppsagnargjald að fjárhæð 94.900 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Fasteignasalar varnaraðila starfa samkvæmt lögum nr. 70/2015 um sölu fasteigna og skipa. Í 1. mgr. 8. gr. laganna segir að fasteignasali hafi réttindi og beri skyldur sem opinber sýslunarmaður, þar á meðal þagnarskyldu um það er hann fær vitneskju um í starfi sínu og leynt á að fara. Þá segir í 15. gr. laganna 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 ólögmætir, ósanngjarnir eða óeðlilegir kostir í samningum.

Sóknaraðili byggir meðal annars á því að varnaraðili hafi brotið gegn 8. gr. laga nr. 70/2015 og siðareglum varnaraðila með framgöngu sinni á samfélags- og fréttamiðlum í kjölfar þess að sóknaraðili birti færslu á lokuðum Facebook hópi um þjónustu varnaraðila. Lög nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála taka til ágreinings um samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu, sbr. 3. gr. Úrskurðir kærunefndar vöru- og þjónustukaupa geta að meginreglu tekið til allra þátta í réttarsambandi neytenda og seljenda, eins og þeir eru skilgreindir í 2. tl. 1. mgr. 4. gr. Ljóst er að samningssambandi aðila lauk við uppsögn samningsins þann 3. janúar 2023 en umrædd færsla og athugasemdir við hana voru birtar eftir að samningssambandi aðila lauk. Málið varðar því ekki ágreining sem rís af sölu- eða þjónustusamningi, sbr. 1. mgr. 16. gr. laga nr. 81/2019 heldur lýtur það réttarreglum um skaðabætur utan samninga. Af þeim sökum mun kærunefndin ekki taka afstöðu til framangreinds.

Auk framangreinds byggir sóknaraðili á því að þjónusta varnaraðila hafi ekki verið í samræmi við þjónustusamning og lög. Sóknaraðili byggir á því að þjónustu varnaraðila hafi verið ábótavant og fasteignasali varnaraðila meðal annars ekki svarað fyrirspurnum áhugasamra kaupenda sem hafi orðið til þess að eignin seldist ekki. Sóknaraðili hefur vísað til þess að eignin hafi selst fljótlega eftir að hún fór á sölu hjá annarri fasteignasölu. Varnaraðili hefur vísað til þess að fyrirspurnum hafi verið svarað eftir bestu getu en að erfitt hafi reynst að fá upplýsingar frá sóknaraðila. Þá hafi ásett verð eignarinnar verið tveimur milljónum krónum lægra hjá síðari fasteignasölu sem geti útskýrt hvers vegna eignin seldist fyrr þar.

Sóknaraðili greiddi svokallað „uppsagnargjald“ að fjárhæð 94.900 krónur þann 4. janúar 2023. Í grein 6.2 í skilmálum þeim sem fylgdu þjónustusamningi aðila

kemur fram að eiganda sé heimilt að segja upp samningi hvenær sem er á samningstíma. Þá kemur fram í grein 6.3 skilmálanna að komi til þess að eigandi segi upp samningi eða taki eign úr sölumeðferð innan sex mánaða frá undirritun skuli greiða fast gjald sem sé ákveðið 94.900 krónur, að meðtöldum virðisaukaskatti, að viðbættu gjaldi vegna þeirrar viðbótarþjónustu sem eigandi hefur pantað samkvæmt verðskrá. Með undirritun þjónustusamningsins gekk sóknaraðili að skilmálum varnaraðila. Fyrir liggur að eign sóknaraðila var á sölu hjá varnaraðila á tímabilinu september 2022 til janúar 2023 en sóknaraðili sagði upp samningnum áður en eignin var seld. Þá liggur fyrir að á meðan samningssambandi aðila varði stóð varnaraðili að sýningu eignarinnar og var í samskiptum við aðila vegna hennar. Þá liggur fyrir að tilboð bárust í eignina á meðan hún var á sölu hjá varnaraðila. Ekki verður annað séð en að sú þjónusta sem varnaraðili innti af hendi hafi verið ísamræmi við þjónustusamning aðila og 15. gr. laga nr. 70/2015.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Þar sem varnaraðili innti hina umsömdu þjónustu af hendi og ekki hefur verið sýnt fram á að henni hafi verið ábótavant er ekki fallist á með sóknaraðila að rétt sé að varnaraðili endurgreiði uppsagnargjaldið í heild eða að hluta. Þá eru ekki efni til þess að víkja samningnum til hliðar í heild eða að hluta eða breyta efni hans með vísan til réttarreglna 36. gr. eða 36. gr. a.-d. samningalaga, enda er upphæð gjaldsins hófleg miðað við þá vinnu sem innt var af hendi og undirliggjandi hagsmuni. Með vísan til alls framangreinds er ekki annað fært en að hafna kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu uppsagnargjalds.

V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Víðir Smári Petersen
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson