

**Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa**  
Úrskurður uppkveðinn 8. október í máli nr. 35/2025

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

**I**

**Aðild og kröfugerð**

Þann 23. mars 2025 barst kæruneftnd 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 sér þjónustu- og umsýslugjald að fjárhæð 79.990 krónur ásamt vöxtum.

**II**

**Málsmeðferð hjá kæruneftndinni**

Með tölvubréfi, dags. 24. mars 2025, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Var boð um aðild ítrefkað með ábyrgðarbréfi, dags. 9. maí 2025, sem birt var aðila 12. sama mánaðar. Andsvör bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, söluyfirlit, afrit af þinglýstum kaupsamningi, kaupsamningsuppgjör, afsal, afrit af samþykktu gagntilboði í eign, staðfestingar á greiðslum til varnaraðila, fjárhagslegt uppgjör, afrit af skriflegum samskiptum aðila og frekari skýringar sóknaraðila á kaupferli.

Með bréfi, dags. 8. október 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

**III**

**Málsatvik og ágreiningsefni**

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að hún hafi keypt sína fyrstu eign í október 2024 og að varnaraðili hafi haft milligöngu um viðskiptin. Sóknaraðili hafi gert rafrænt kauptilboð í hina seldu eign án beinna samskipta við fasteignasöluna og seljandi hafi sjálfur sýnt eignina. Enginn þjónustusamningur hafi verið gerður milli sóknaraðila og varnaraðila í tengslum við kaupferlið.

Eftir undirritun kaupsamnings hafi sóknaraðili greitt samtals 287.790 krónur til varnaraðila, þar af 79.990 krónur í þjónustu- og umsýslugjald. Sóknaraðili telur að varnaraðila hafi skort heimild til að innheimta umrætt gjald. Hún vísar til þess að gjaldið sé hvorki skráð í verðskrá á heimasíðu varnaraðila né tekið fram í skilmálum kauptilboðs, kaupsamnings eða söluyfirlits. Sóknaraðili kveðst ekki hafa haft vitneskju um gjaldið fyrr en henni var afhent sundurliðun á uppgjörslaði eftir undirritun kaupsamnings. Þá hafi engin skjöl verið sérstaklega yfirfarin af fasteignasala við undirritun kaupsamnings.

Sóknaraðili vísar til þess að í skýringum varnaraðila hafi komið fram að sóknaraðili hafi samþykkt skilmála með skráningu inn á vefsvæði fasteignasölnnar. Varnaraðili hafi jafnframt alhæft að allir kaupendur greiddu umþrætt gjald. Í tölvupósti, dags. 2. desember 2024, hafi sóknaraðili óskað eftir því að varnaraðili endurgreiddi gjaldið en því hafi verið hafnað þann 4. desember.

Í kvörtun vísar sóknaraðili til þess að fleiri brestir hafi verið í vinnubrögðum fasteignasala á vegum varnaraðila sem hefðu getað valdið frekara tjóni. Sóknaraðili

geri þó ekki frekari kröfur vegna þessa. Sóknaraðili gerir kröfu um endurgreiðslu þjónustu- og umsýslugjalds að fjárhæð 79.990 krónur með vöxtum frá 25. október 2024, þ.e. frá undirritun kaupsamnings og greiðslu gjaldsins. Þá gerir hún kröfu um dráttarvexti af kröfunni frá 4. desember 2024, þegar varnaraðili hafnaði endurgreiðslu. Að auki óskar sóknaraðili eftir því að varnaraðila verði veitt áminning eða önnur viðeigandi viðurlög ef vinnubrögð hans verða talin ólögmat.

#### IV

#### Lagaumhverfi

Fasteignasalar varnaraðila starfa samkvæmt lögum nr. 70/2015 um sölu fasteigna og skipa.

Samkvæmt 1. mgr. 9. gr. laganna skal fasteignasali, þegar óskað er eftir milligöngu hans um kaup eða sölu eignar eða aðra þjónustu samkvæmt lögum nr. 70/2015, gera skriflegan samning við þann er leitar til hans, hvort sem viðkomandi er kaupandi eða seljandi. Samningurinn skal gerður áður en fasteignasali tekur til við starfann. Í samningi skal tilgreint hvaða verkefnum fasteignasali eigi að sinna, hver þóknun hans sé fyrir starfann eða hvernig hún skuli ákveðin og hvaða útlagða kostnað viðsemjandinn eigi að greiða. Samkvæmt 11. gr. laganna skal í söluyfirliti koma fram kostnaður sem kaupandi hefur af kaupunum, þar á meðal þinglýsingarkostnaður, stimpilgjöld, umsýslukostnaður kaupanda o.fl.

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.

#### V

#### Niðurstaða

Samkvæmt gögnum málsins festi sóknaraðili kaup á sinni fyrstu fasteign að [...] með undirritun kaupsamnings þann 25. október 2024. Sama dag greiddi hún 10.000.000 krónur til seljanda eignarinnar með millifærslu á reikning varnaraðila samkvæmt kaupsamningi. Auk þess greiddi sóknaraðili 287.790 krónur í annarri færslu til varnaraðila. Samkvæmt framlögðu kaupsamningsuppgjöri, dags. 25. október 2024, skiptist síðari greiðslan til varnaraðila þannig: 197.000 krónur í stimpilgjald, 10.800 krónur í þinglýsingargjald af skjölum og 79.990 krónur í þjónustu- og umsýslugjald til fasteignasölnunnar. Sóknaraðili kveðst ekki hafa verið upplýst um hið svokallaða þjónustu- og umsýslugjald fyrr en eftir undirritun kaupsamnings. Þá hafi hún hvorki óskað eftir þjónustu fasteignasölnunnar né gert skriflegan samning við varnaraðila. Af þeim ástæðum gerir sóknaraðili kröfu um endurgreiðslu gjaldsins að fjárhæð 79.990 krónur. Ekki er ágreiningur um greiðslu stimpilgjalds og þinglýsingargjalds.

Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni og byggir niðurstaðan því á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðilar hafa lagt fram í málinu.

Kærunefndin bendir á að ekki liggur fyrir skriflegur þjónustusamningur milli sóknaraðila og varnaraðila þar sem er kveðið á um þóknun fasteignasölnunnar eða

Önnur gjöld sem sóknaraðila bar að greiða. Þá er umþrætt þjónustu- og umsýslugjald til fasteignasölnunnar ekki tilgreint í þeim skjölum sem mynda grundvöll fasteignakaupanna sjálfra, þ.e. undirrituðu kautilboði og kaupsamningi, skilmálum sem þeim fylgdu, né heldur í söluýfirliti eignarinnar. Í almennum skilmálum á vefsvæði varnaraðila kemur fram fjárhæð umsýslu- og gagnaöflunargjalds kaupanda en ekki verður séð að sóknaraðila hafi verið kynntir þeir skilmálar sérstaklega eða að vísað hafi verið til þeirra við útfyllingu rafræns kautilboðs eða á öðrum stigum kaupferlisins.

Kæruneftndin bendir á að varnaraðili er sérfræðingur og ber því að gera ríkar kröfur til hans um aðgæslu og vönduð vinnubrögð. Þá ber fasteignasölum að veita ríka ráðgjöf, einkum þegar um fyrstu kaup einstaklinga er að ræða. Ekkert liggur fyrir sem bendir til þess að sóknaraðili hafi verið upplýst um umrætt gjald eða fjárhæð þess áður en kaupsamningur var undirritaður og greiðsla fór fram. Með vísan til alls framangreinds verður ekki fallist á að varnaraðili geti innheimt þjónustu- og umsýslugjald á grundvelli almennra skilmála á vefsíðu sinni þegar gjaldið er hvorki tilgreint í söluýfirliti né í þeim skjölum sem aðilar undirrituðu og enginn þjónustusamningur liggur fyrir milli þeirra. Ber því að fallast á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu fjárhæðarinnar, 79.990 króna.

Sóknaraðili gerir kröfu um að krafan beri vexti og dráttarvexti. Þar sem krafa sóknaraðila er um endurgreiðslu, en ekki skaðabætur, ber krafan ekki almenna vexti samkvæmt IV. kafla laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu. Ekki hefur verið samið um gjalddaga kröfunnar og ber því að reikna dráttarvexti frá og með þeim degi þegar liðinn er mánuður frá því að kröfuhafi sannanlega krafði skuldara með réttu um greiðslu, sbr. 3. mgr. 5. gr. laga nr. 38/2001. Sóknaraðili gerði kröfu um endurgreiðslu í tölvupósti þann 2. desember 2024 og reiknast dráttarvextir því frá 2. janúar 2025, eins og nánar greinir í úrskurðarorði.

Kæruneftndin hefur ekki heimild samkvæmt lögum nr. 81/2019 til að taka til meðferðar kröfu sóknaraðila um að varnaraðila verði veitt áminning eða önnur viðeigandi viðurlög ef vinnubrögð hans verða talin ólögmet og ber því að vísa frá þeirri kröfu. Samkvæmt lögum nr. 70/2015 um sölu fasteigna og skipa hefur eftirlitsneftnd fasteignasala eftirlit með því að fasteignasalar starfi í samræmi við lög og venjur í fasteignasölu og hefur ákveðnar heimildir til rannsókna og beitinga viðurlaga samkvæmt ákvæðum laganna.

**VI**  
**Úrskurðarorð**

Varnaraðili, Y, skal greiða sóknaraðila, X, 79.900 krónur ásamt dráttarvöxtum samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 frá 2. janúar 2025 og til greiðsludags.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila samkvæmt a. lið 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson