



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 44/2017

## Upplýsingar um verð og þjónustuveitanda á vefsíðunni holtfasteign.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 Holt eignamiðlun ehf., holtfasteign.is, sýndi að á vefsíðunni vantaði verðskrá auk þess sem vantaði upplýsingar um nafn og kennitölu þjónustuveitanda, virðisaukaskattsnúmer og þá opinberu skrá sem þjónustuveitandi er skráður hjá. Í bréfi Neytendastofu til Holts eignamiðlunar, 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 Holts eignamiðlunar 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.

Ekkert svar barst.

##### 2.

Í bréfi Neytendastofu, dags. 24. júní 2016, kom fram að ný skoðun Neytendastofu hafi leitt í ljós að viðeigandi lagfæringar hafi ekki verið gerðar á vefsíðunni. Að nýju var þeim fyrirmælum beint til Holts eignamiðlunar að koma upplýsingum á vefsíðunni í rétt horf.

##### 3.

Í bréfi Neytendastofu, dags. 2. nóvember 2017, kom fram að við skoðun stofnunarinnar á vefsíðunni holtfasteignir.is hafi komið í ljós að á vefsíðuna skorti verðskrá auk þess sem þar sé ekki að finna upplýsingar um kennitölu, virðisaukaskattsnúmer og þá opinberu skrá sem



Þjónustuveitandi er skráður hjá. Því yrði ekki séð að Holt eignamiðlun hafi farið að fyrri fyrirmælum Neytendastofu.

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

Ekkert svar barst.

Við skoðun Neytendastofu á vefsíðunni þann 4. desember 2017 kom í ljós að verðskrá er nú að finna á vefsíðunni en þó eru þar gefnar upp fjárhæðir, tilgreindar í krónum, án virðisaukaskatts. Þá vantar ennþá tilgreindar upplýsingar um þjónustuveitanda.

## **II.**

### **Niðurstaða**

#### **1.**

Í máli þessu hefur Holt eignamiðlun ehf. ekki orðið við kröfum Neytendastofu um að viðunandi lagfærilegar séu gerðar á vefsíðunni [holtfasteign.is](http://holtfasteign.is). 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 kennitölu, virðisaukaskattsnúmer og þá opinberu skrá sem þjónustuveitandi er skráður hjá, sbr. 3., 5. og 6. 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 Holts eignamiðlunar að koma verðupplýsingum og upplýsingum um þjónustuveitanda á vefsíðu sinni, holtfasteign.is, í rétt horf innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði það ekki gert skal Holt eignamiðlun 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 stjórnsýslulaga, umfangs brotsins og fjárhæðum dagsekta í öðrum ákvörðunum Neytendastofu.

## III.

### Ákvörðunarorð:

**„Holt eignamiðlun ehf., Strandgata 13, Akureyri, hefur með því að birta verð, tilgreind í krónum, án virðisaukaskatts á vefsíðu sinni, holtfasteign.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.**



Holt eignamiðlun ehf. hefur með því að veita ekki upplýsingar um kennitölu, virðisaukaskattsnúmer og þá opinberu skrá sem þjónustuveitandi er skráður hjá, á vefsíðunni holtfasteign.is brotið gegn ákvæðum 3., 5. og 6. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.

Holt eignamiðlun ehf., skal innan tveggja vikna frá dagsetningu þessarar ákvörðunar gera viðeigandi úrbætur á vefsíðunni holtfasteign.is. 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