

ÚRSKURÐUR
ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

MÁL NR. 4/2015

1. Þann 11. ágúst 2015 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 4/2015: Kæra Guðjóns Inga Guðjónssonar og Guðbjargar Björnsdóttur á ákvörðun Neytendastofu 29. janúar 2015. Í málinu úrskurða Hildur Dungal, Egill Heiðar Gíslason og Halldóra Þorsteinsdóttir.
2. Með kæru, dags. 5. mars 2015, hafa kærendur kært til áfrýjunarnefndar neytendamála ákvörðun Neytendastofu 29. janúar 2015 um að ekki sé ástæða til aðgerða vegna kvörtunar kæranda yfir viðskiptaháttum Eignamiðlunar Suðurnesja ehf. Kærendur krefjast þess að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi.
3. Kæruheimild er í 2. mgr. 4. gr. laga nr. 62/2005 um Neytendastofu, sbr. 4. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

MÁLAVEXTIR

4. Á síðari hluta árs 2013 fólu kærendur Eignamiðlun Suðurnesja ehf. að selja tiltekna fasteign kæranda. Gerður var samningur um þessa þjónustu sem hafði yfirskriftina „Samningur um sölubjónustu fasteignasala“ og var hann undirritaður af hálfu kæranda 17. nóvember 2013. Í janúar 2014 munu áhugasamir kaupendur hafa gert tilboð í fasteign kæranda en samkomulag komist á um að viðkomandi myndu leigja eignina fyrst um sinn og síðar kaupa hana. Í leigusamningnum fólst að leigjendur greiddu tryggingu sem nam leiguverði fyrir þrjú mánuði eða 360.000 krónur. Að frumkvæði Eignamiðlunar Suðurnesja ehf. hafði fasteignasalan milligöngu um að koma tryggingunni til kæranda. Í mars 2014 munu viðsemjendur kæranda síðan hafa flutt inn í fasteign þeirra. Greiddi Eignamiðlun Suðurnesja ehf. þá kærendum tvo þriðju hluta tryggingargjaldsins, eða 240.000 krónur, en hélt eftirstöðvunum eftir vegna gjalds fyrir leigumiðlun. Var þessu mótmælt af hálfu kæranda.
5. Með erindi, dags. 31. júlí 2014, leituðu kærendur til Neytendastofu vegna starfshátta Eignamiðlunar Suðurnesja ehf. Kom þar fram að af hálfu Eignamiðlunar Suðurnesja ehf. hefði leigumiðlun aldrei verið nefnd við kærendur og að enginn samningur væri til staðar um leigumiðlun. Ekki hefði verið óskað eftir slíkri þjónustu, enda hefðu kærendur ekki verið þess kunnugir að hún væri til. Síðar hefðu kærendur kannað hvað fælist í slíkri þjónustu og væri ljóst að þar væri um að ræða verkefni sem engin þörf hefði verið á að vinna í tilviki þeirra. Ekki hefði þurft að finna eða meta leigjendur eða auglýsa eignina til leigu, enda hefðu kærendur þegar verið með áhugasama leigjendur sem náðst hefði samkomulag við og ekki hefði þurft að gera leigusamning því það hefðu kærendur sjálfir gert alloft áður. Þá hefði ekki þurft að taka myndir af fasteigninni þar sem kærendur hefðu sjálfir látið Eignamiðlun

Suðurnesja ehf. slíkar myndir í té og óþarft hefði verið að verðmeta húsið þar sem kærendur hefðu sjálfir verið búnir að ákveða verðið. Ennfremur hefði ekki þurft ráðleggingar vegna trygginga, enda hefðu kærendur sjálfir verið búnir að semja um hana við leigjendurna. Hefði þetta allt verið Eignamiðlun Suðurnesja ehf. ljóst við upphaf samstarfs fasteignasölnunnar við kærendur.

6. Í erindinu kemur síðan fram að af hálfu fasteignasölnunnar hafi ákveðin verk verið unnin í tengslum við leigumiðlunina en kærendur telji umrædd verkefni léttvæg. Fasteignasalan hafi aðeins þurft að fylla örfá atriði inn í staðlaðan leigusamning og prenta út. Þá hafi fasteignasalan í raun gert samninginn að eigin frumkvæði. Hún hafi látið hjá líða að upplýsa kærendur um þóknunina fyrir leigumiðlun sem þó hefði verið tilefni til að gera þegar þess var farið á leit við kærendur að fasteignasalan hefði milligöngu um viðtöku tryggingargjaldsins. Umrætt gjald vegna leigumiðlunar sé ekki í samræmi við það sem gerist á almennum markaði, en kærendur telji að „lágmarksleigumiðlun“ kosti að jafnaði u.þ.b. 30.000 krónur. Þá sé yfirleitt um að ræða meiri þjónustu en innt hafi verið af hendi af hálfu Eignamiðlunar Suðurnesja ehf. í tilviki kæranda. Engar upplýsingar sé að finna á heimasíðu fasteignasölnunnar um það hvað felist í leigumiðlun eða hvað hún kosti.
7. Kærendur telji að framferði fasteignasölnunnar brjóti gegn 5. gr., sbr. 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005. Þeim hafi ekki verið gert ljóst að fasteignasalan væri að sinna leigumiðlun fyrir kærendur fyrr en gjald vegna hennar hafi verið innheimt. Upplýsingar hafi því verið ófullnægjandi, en þær hafi haft veruleg áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Sé því einnig um að ræða brot gegn 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Innheimta gjalds vegna þjónustu sem neytandi viti ekki af geti ekki talist til góðra viðskiptahátta gagnvart neytendum, sbr. 1. mgr. 8. gr. laganna. Um umtalsverða fjárhæð sé að ræða og hafi viðskiptahættir þeir sem erindið lúti að raskað fjárhagslegri hegðun kæranda verulega. Kærendur bendi ennfremur á að þeir hafi aldrei nefnt að þeir þyrftu á leigumiðlun að halda, sbr. e. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Hafi reyndar verið augljóst að kærendur hefðu ekki not fyrir slíka aðstoð. Hefðu kærendur verið spurðir hefðu þeir gert ljóst að þeir hefðu ekki þörf fyrir leigumiðlun.
8. Kærendur hafi aldrei verið upplýstir um að til stæði að innheimta af þeim gjald fyrir „afskiptasemi“ fasteignasölnunnar af leiguviðskiptum kæranda við tilvonandi leigjendur, hversu háa upphæð til stæði að innheimta eða með hvaða hætti. Vísi kærendur í þessu samhengi sérstaklega til d. liðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Þá vísi kærendur einnig til þess að fasteignasalan hafi aldrei upplýst um hvað fælist í leigumiðlun eða hvað hugtakið merkti. Hafi þeim því ekki borist vísbendingar um þjónustuna, eðli hennar eða helstu einkenni. Bendir kærendur í þessu samhengi á a, b og c lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Hugtakið leigumiðlun hafi einfaldlega aldrei komið fram í samskiptum kæranda við fasteignasölnuna. Fullkominn skortur á upplýsingum um leigumiðlun og hvar mörk hennar og miðlun í fasteignakaupum lögju hafi hins vegar haft áhrif á ákvörðun kæranda um viðskipti þar sem þeir hafi ekki fengið tækifæri til að hafna ætlaðri þjónustu.

9. Í bréfi kæranda var þess síðan farið á leit að Neytendastofa mæti hvort viðskiptahættir Eignamiðlunar Suðurnesja ehf. stæðust bann við óréttmætum viðskiptaháttum samkvæmt 5. gr. laga nr. 57/2005, sbr. 1. mgr. 8. gr. og a til e 1. mgr. og 2. mgr. 9. gr. sömu laga. Kom fram að kæmist Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að viðskiptahættir fasteignasölnunnar hefðu brotið gegn lögnum yrði beitt þeim úrræðum sem stofnuninni stæðu til boða samkvæmt IX. kafla laganna til að rétta hlut kæranda.
10. Með bréfi, dags. 27. ágúst 2014, óskaði Neytendastofa eftir skýringum og athugasemdum Eignamiðlunar Suðurnesja ehf. við erindi kæranda. Svar barst með tölvubréfi, dags. 9. september 2014. Þar kemur fram að ekki hafi verið unnt að misskilja hvaða þjónustu hafi verið óskað í ljósi langra samskipta á milli kæranda og leigutaka. Hafi fasteignasali fasteignasölnunnar verið boðaður til úttektar og gert leigusamning þann er málið varði. Allir leigumiðlarar á svæðinu innheimti sama gjald vegna slíkrar þjónustu. Enginn þeirra sé með form um samning áður en lagt sé í slíka vinnu. Innheimta á grundvelli tímagjalds hefði orðið hærri upphæð en kærendur þurftu að greiða. Ekki sé vafi á að verkið hafi verið unnið og að allir hafi hljótað að gera sér grein fyrir að greiða þyrfti fyrir hana.
11. Meðfylgjandi tölvubréfi fasteignasölnunnar var afrit af tölvubréfi, dags. 8. september 2014, sem sendur var kærendum eftir að fasteignasölnunni barst fyrrgreint bréf Neytendastofu. Er þar rakið að leigutakar hafi verið búnir að vera í sambandi við fasteignasölnuna í langan tíma varðandi það að fá kaupleigu eða leiguhúsnaði og að í því ferli hafi fasteign kæranda borið á góma. Fasteignasali Eignamiðlunar Suðurnesja ehf. hafi farið með kærendum til þes að taka út húsið, enda sé það alltaf gert af hálfu fasteignasölnunnar fyrir og eftir útleigu. Í framhaldi af því hafi verið gerður leigusamningur og hafi fasteignasalinn alltaf litið svo á að hann væri að vinna þetta fyrir kærendur. Í gjaldi fyrir leigumiðlun felist að taka út eign fyrir og eftir leigutíma, finna góðan leigjanda, kanna bakgrunn hans og meðmæli, gera leigusamning og láta útvega tryggingar „og koma þessu síðan í greiðsluþjónustu hjá banka“ nema óskað sé annars greiðsluforms. Þá sjái leigumiðlari um öll samskipti milli leigusala og leigjanda, m.a. ef bilun eigi sér stað eða annað sem þurfi að útrétta og kalli þá til verktaka í samráði við leigusala. Þá sé fasteignasalan tilbúin að draga umrædda þóknun frá sölukostnaði seljist íbúðin.
12. Með bréfi, dags. 22. september 2014 gerðu kærendur athugasemdir við umsögn fasteignasölnunnar. Þar kemur m.a. fram að fasteignasalan framvísi engum gögnum máli sínu til stuðnings og hvorki verkþöntun né samning um þjónustu, enda hafi aldrei verið óskað eftir þeim verkum sem viðkomandi fasteignasali telji sig hafa unnið. Þá hafi engum reikningi eða verklýsingu verið framvísað vegna málsins, auk þess sem ekkert liggi fyrir um samskipti fasteignasölnunnar við kærendur. Því sé mótmælt að fasteignasalan hafi komið að samskiptum kæranda við leigutaka, enda hafi slíkt verið með öllu óþarft. Kærendum sé fyrirmunað að skilja hvers vegna fullorðið fólk ætti að ráða sér manneskju til þess að hjálpa sér að tala við annað fullorðið fólk. Rík samskipti kæranda við viðkomandi leigutaka séu til marks um

hversu þarflaus og óskiljanleg afskipti fasteignasölunnar af málinu hafi verið. Kærendur hafi sjálfir annast samninga við leigjendurna líkt og þeir hefðu gert áðu.

13. Þá sé það rangt að fasteignasalinn hafi verið „boðaður“ til úttektar, enda hafi þess verið óskað af fasteignasölnni sjálfri og kærendur ekki séð ástæðu til að banna það. Athugasemd hennar þess efnis að engu formi sé til að dreifa um samning sem þennan undirstriki þá afstöðu að fasteignasalanum hafi verið frjálst að leggja í óþörf og óumbeðin leigumiðlunarverk vegna viðskiptavina með því einu að ræða við þá vegna fasteignasölu. Slíkir viðskiptahættir henti þrýðisvel til sjálftöku fyrirtækis þegar neytandi viti ekki einu sinni að hann sé að undirgangast tilgangslausa þjónustu. Það geti ekki verið rétt niðurstaða að fyrirtæki geti heimtað gjald fyrir gagnslaus verk sem enginn hefur beðið um og aldrei hefur verið varað við. Fullyrðing fasteignasölunnar um að allir leigumiðlarar á svæðinu séu með sama gjald sé órökstudd og hafi kærendur engin gögn lagt fram um það. Ljóst sé að kærendur hafi aldrei heyrt talað um neina aðra þjónustu en miðlun vegna hugsanlegrar sölu á fasteigninni. Virðist eina tilraun fasteignasölunnar til málsvarna vega ósannindi um úttektarbeiðni sem engum gögnum séu studd. Kærendur hafi engin gögn fengið frá Eignamiðlun Suðurnesja ehf. um meinta leigumiðlun, engan leigusamning, reikning eða lýsingu á viðkomandi þjónustu. Hafi þeir sjálfir unnið öll þau verk sem fasteignasalan tíni til sem hluta af þjónustunni.
14. Með bréfi, dags. 27. október 2014, var Eignamiðlun Suðurnesja gefinn kostur á að koma frekari athugasemdum á framfæri við Neytendastofu. Svar barst með tölvubréfi, dags. 19. nóvember 2014, en því fylgdi afrit af samningi fasteignasölunnar og kæranda um sölu þeirrar fasteignar kæranda er málið lýtur að. Í samningnum sagði einkum að kærendur veittu Eignamiðlun Suðurnesja heimild „til að annars sölu og/eða leigu eignarinnar“. Nánar var tiltekið í samningnum að hann næði „til að leita eftir tilboðum í eignina, semja kaupsamning, skuldabréf, afsal og aðra þá löggjörninga sem tengist sölu eignarinnar“ en um „samskipti aðila, framkvæmd og tilhögun umsýslu fasteignasala og um leið greiðslu kostnaðar“ skyldi fara svo sem nánar væri tekið fram í samningnum. Tiltekið var að eignin væri sett í almenna sölu og hver sölubóknun skyldi vera. Þar sagði meðal annars eftirfarandi: „Verði húsnæðið leigt, er sölubóknun eins mánaðar leiga“.
15. Með bréfi, dags. 9. desember 2014, gerðu kærendur athugasemdir við framkomið bréf Eignamiðlunar Suðurnesja ehf. Meðfylgjandi bréfinu var tölvubréf fasteignasölunnar til kæranda þar sem þeim var sendur umræddur samningur. Sagði þar meðal annars af hálfu fasteignasölunnar: „Þarf að fá söluumboð til að selja eignina og sækja gögn.“ Í bréfinu benda kærendur á að í umræddu tölvubréfi sé ekki að finna vísun til leigu eða leigumiðlunar. Í bréfi kæranda er síðan bent á að samningur þeirra við fasteignasölnuna hafi verið staðlaður og með einhliða skilmálum, þ.e. skilmálum sem annar samningsaðilinn samdi sjálfur og notaði án þess að við samninguna hafi verið haft samráð við viðsemjendur. Um slíka samninga gildi sérstakar reglur aðrar en almennar reglur samningaréttar. Samkvæmt viðurkenndum reglum um staðlaða samninga séu óljós ákvæði í einhliða skilmálum að jafnaði túlkuð þeim í óhag

sem samdi eða lét semja skilmálana. Þá skuli íþyngjandi ákvæði túlkast þröngt fyrir þann sem ekki samdi skilmálana.

16. Samkvæmt norrænum rétti séu gerðar ríkar kröfur til beinnar vitneskju viðsemjenda um íþyngjandi ákvæði í stöðluðum skilmálum en um staðlaða skilmála almennari eðlis og séu einu undantekningarnar frá því þegar viðsemjendur hafi áður haft í svipuðum viðskiptum eða ef viðsemjandi hafi sjálfir viðskiptastarfsemi á viðkomandi sviði að atvinnu. Þá megi íþyngjandi ákvæði ekki heldur vera ósanngjarnari en með sanngirni megi ætla að viðsemjandi geti sætt sig við. Í þessu samhengi vísi kærendur til ákvæða a og b liða 1. mgr. 36. gr. laga nr. 7/1936. Þá sé vakin athygli á því að hvað sem líði túlkunarreglum eigi túlkun alltaf að leiða til eðlilegrar niðurstöðu miðað við allar aðstæður og þær væntingar og forsendur sem hafi legið að baki sammingsgerð í hvert sinn. Sé ítrekað að aldrei hafi verið um annað rætt en að kærendur gengju til samninga um sölubjónustu svo sem yfirskrift sammingsins bendi eindregið til.
17. Kærendur telji að ákvæði sammings þeirra við Eignamiðlun Suðurnesja ehf. um leigumiðlun beri að túlka þröngt með vísan til alls framangreinds. Þegar aðeins sé litið til ákvæðisins sjálfs, án þess samhengis sem það og samningurinn í heild standi í, skuli fyrst litið til þess að þar sé vísað til „sölubókunnar“ og leigu í sama vettvangi. Þetta sé óljóst og til þess fallið að valda ruglingi. Orðið bendi til þess að ákvæðið fjalli a.m.k. að einhverju leyti um sölu húsnæðisins sem enginn ágreiningur sé um að samningurinn taki til. Vísun til sölu í ákvæði, sem haldið sé fram að fjalli um leigu, sé í besta falli ruglingsleg og megi telja að hver sem lesi samninginn setji það í samhengi við yfirskrift hans og önnur ákvæði sem öll fjalli um fasteignasölu. Þetta eigi sérstaklega við í tilviki kæranda þar sem hvorugur sammingsaðila hafi nokkurn tímann nefnt leiguviðskipti í aðdraganda sammingsins.
18. Í bréfi kæranda eru síðan rakin ákvæði sammingsins sem fjölmörg vísa til sölu á fasteigninni. Vísa þeir m.a. til þess að gildissvið sammingsins sé afmarkað svo að hann nái til þess að „leita eftir tilboðum í eignina, semja kaupsamning, skuldabréf, afsal og aðra þá löggæringa sem tengist sölu eignarinnar“. Samningurinn nái því samkvæmt eigin orðalagi ekki til löggæringa sem varði leigu. Orðið „leigumiðlun“ komi ekki fyrir í sammingsákvæði því sem fasteignasalan vísi til gjaldheimtu sinni til stuðnings og þar sé atferlinu ekki lýst nánar. Inntaki sölumiðlunar sé á hinn bóginn lýst ágætlega í samningnum. Virðist sem ákvæðinu sé ætlað að opna fyrir þann möguleika að innheimta gjald af viðsemjendum fasteignasölnunnar án þess að aðvara þá við þjónustunni með heiti hennar eða lýsingu. Eigi umrætt ákvæði að skuldbinda kærendur til greiðslu umfram sölubókunnar, án þess að þjónustunni sé lýst umfram sölumiðlun, verði ekki annað séð en ákvæðið, sem hluti af stöðluðum samningi, sé verulega íþyngjandi og ósanngjarnt. Þetta eigi ekki síst við í því ljósi að kærendur hafi ekki haft neina þörf fyrir þjónustuna.
19. Kærendur hafi ekki haft ástæðu til að ætla að hið undarlega orðaða ákvæði breytti eðli þeirrar þjónustu sem um hafði verið rætt eða að það stæði til að bæta við annarri þjónustu. Ýmislegt

bendi reyndar til þess að fasteignasalan hafi ekki lagt neina merkingu í samninginn í heild sinni. Sé bent á að fasteignasalan hafi ekki vísað til sammingsins eða umrædds ákvæðis í samskiptum við Neytendastofu á fyrri stigum málsins. Auk þess hafi fasteignasalan ekki fyllt út í viðeigandi reiti fyrir gildistíma sammingsins. Bendi þessi vanræksla, sem og orð í tölvubréfi því sem samningurinn fylgdi, til þess eins að samningnum hafi verið ætlað að staðfesta rétt fasteignasölunnar til miðlunar í fasteignakaupum og gera henni kleift að afla gagna vegna hennar. Kærendur bendi í því samhengi á að skilningur aðila á merkingu löggernings geti skipt meira máli en það sem í honum standi, sbr. dóm Hæstaréttar Íslands á bls. 92 í dómasafni réttarins frá árinu 1985. Þá bendi kærendur á að gildistími umrædds sammings sé óljós með vísan til framangreinds. Sé því ekki ljóst hvort samningurinn hafi verið í gildi þegar samið var um leigu á húsnæði kærenda.

20. Að lokum telja kærendur að niðurstaðan hljóti að vera sú að umrætt ákvæði sé óljóst. Sé í því sambandi vísað til bæði orðalags þess og samhengis við önnur ákvæði sammingsins, yfirskriftar viðeigandi kafla og yfirskriftar sammingsins sjálfs. Auk þess sé það íþyngjandi fyrir kærendur ef ákvæðið verði túlkað þannig að þeir hafi undirgengist að greiða fyrir leigumiðlun, enda hafi engri þjónustu verið lofað á móti. Mæli því öll rök með því að hið óljósa og íþyngjandi ákvæði verði skýrt þröngt, neytendum í hag og þeim sem það samdi í óhag. Að endingu bendi kærendur á að ekkert í erindum fasteignasölunnar breyti því að inntak leigumiðlunar hafi aldrei verið rætt og hvergi hafi verið hægt að nálgast upplýsingar um hana. Þá hafi greiðslumátinn, sem notaður var af hálfu fasteignasölunnar, aldrei verið ræddur þótt næg tilefni hefðu verið til. Verk sem falli undir leigumiðlun hafi ekki verið unnin og verið óþörf. Standi athugasemdir kærenda varðandi 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og liði a til e 1. mgr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 því óhaggaðar.

ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

21. Neytendastofa tók hina kærðu ákvörðun 29. janúar 2015. Í henni segir að í sölusamningi aðila, sem liggja fyrir í gögnum málsins, hafi verið vísað til leigumiðlunar og þar komi fram hver sé kostnaður af leigumiðlunarþjónustu Eignamiðlunar Suðurnesja ehf. Þar með hafi fasteignasalan uppfyllt þær kröfur sem gerðar séu samkvæmt lögum nr. 57/2005. Með vísan til lögmætisreglu stjórnisýsluréttar sé Neytendastofu ekki kleift að taka afstöðu til þess hver sammingsstaða aðila hafi verið eða hvort fylgt hafi verið ákvæðum húsaleigulaga nr. 36/1994. Í ljósi þeirra upplýsinga og athugasemda sem fram hafi komið í síðasta bréfi kærenda til Neytendastofu sé það mat stofnunarinnar að aðilar málsins þurfi að leita réttar síns á öðrum vettvangi þar sem hægt sé að leysa úr einkaréttarlegum ágreiningi þeirra eða taka ákvörðun um hvort Eignamiðlun Suðurnesja ehf. hafi rækt skyldur sínar um leigumiðlun samkvæmt húsaleigulögum 36/1994 eða hvaða þýðingu ákvæði laga nr. 7/1936 hafi fyrir réttarstöðu aðila. Samkvæmt þeim upplýsingum sem Neytendastofa hafi aflað sér geti aðilar beint kvörtunum til velferðarráðuneytisins, sem sjái um útgáfu leyfa til handa leigumiðlurum, telji þeir leigumiðlara ekki hafa rækt skyldur sínar samkvæmt ákvæðum húsaleigulaga.

Væntanlega verði kærendur þó að leita til dómstóla vegna einkaréttarlegrar kröfu sinnar. Með vísan til þessa muni Neytendastofa ekki aðhafast frekar vegna málsins.

22. Þann 6. febrúar 2015 óskuðu kærendur eftir rökstuðningi ákvörðunar Neytendastofu. Nánar tiltekið var óskað eftir því að rökstutt yrði, að teknu tilliti til upphaflegs erindis og málsástæðna kæranda, hvernig viðskiptahættir Eignamiðlunar Suðurnesja ehf. hafi uppfyllt kröfur laga nr. 57/2005. Stjórnvöldum væri í rökstuðningi sínum skylt að taka afstöðu til sjónarmiða og málsástæðna málsaðila sem hefðu þýðingu fyrir málsúrslit, sbr. m.a. álit umboðsmanns Alþingis í málum nr. 108/1991, 4030/2004 og 7172/2012, auk dóma Hæstaréttar Íslands sem birtust á bls. 246 í dómasafni réttarins frá árinu 1948, bls. 154 frá árinu 1974 og bls. 1426 frá árinu 1980. Ekki væri óskað eftir rökstuðningi þess hluta málsins sem lyti að einkaréttarlegum ágreiningi.
23. Neytendastofa brást við erindi kæranda með bréfi, dags. 20. febrúar 2015. Þar kemur fram að erindi kæranda hafi upphaflega verið tekið til meðferðar Neytendastofu á þeim grundvelli að enginn samningur hafi verið gerður um leigumiðlun eða greiðslu fyrir slíka þjónustu og kærendur hafi þannig gengið til samninga við Eignamiðlun Suðurnesja ehf. á grundvelli villandi upplýsingaskorts. Við meðferð málsins hafi komið fram samningur milli kæranda og fasteignasölnunnar þar sem fjallað hafi verið um þóknun yrði húsnæðið leigt. Ekki sé unnt að fallast á að um villandi viðskiptahætti hafi verið að ræða, enda hafi í samningnum verið veittar skýrar upplýsingar um að greiða skuli söluþóknun komi til útleigu húsnæðisins og hafi þær upplýsingar ekki verið faldar innan um aðra skilmála eða með öðrum hætti reynt að fela þær.

RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU

24. Í kæru kæranda til áfrýjunarnefndar neytendamála kemur fram að kærendur krefjist þess að ákvörðun Neytendastofu verði felld úr gildi og að Eignamiðlun Suðurnesja ehf., og þeim fasteignasala sem kom fram gagnvart kærendum af hálfu fasteignasölnunnar, verði ákveðin viðurlög vegna brota á ákvæðum laga nr. 57/2005. Fram kemur að kærán byggji fyrst og fremst á 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og 1. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Einnig sé til stuðnings túlkun nefndra ákvæða vísað til ákvæða 36. gr. laga nr. 7/1936, 20. gr. eldri samkeppnislaga nr. 8/1993 og IX. kafla húsaleigulaga nr. 36/1994, auk ákvæða stjórnarsýslulaga.
25. Í kærinni kemur fram að kærendur geri m.a. athugasemdir við málsmeðferð Neytendastofu. Í því samhengi sé í fyrsta lagi bent á að lítið sé í fjallað um atvik málsins í hinni kærðu ákvörðun eins og þó beri að gera við ritun stjórnvaldsákvæðana. Í öðru lagi hafi rökstuðningur ákvörðunarinnar ekki uppfyllt áskilnað 2. málslíðar 1. mgr. 22. gr. stjórnarsýslulaga, en bent sé á að í athugasemdum við 22. gr. stjórnarsýslulaga sé vísað til þess að byggji ákvörðun á lögskýringu, sem ekki sé almennt þekkt á umræddu sviði, beri að gera stuttlega grein fyrir henni. Þá segi enn fremur í 2. mgr. 22. gr. stjórnarsýslulaga að þegar ástæða sé til beri að rekja í stuttu máli þau málsatvik sem hafi haft verulega þýðingu við úrlausn máls

og beri þá að gera grein fyrir afstöðu stjórnvaldsins til atriða sem varði sönnun í málinu. Þá sé stjórnvöldum í rökstuðningi skylt að taka afstöðu til sjónarmiða og málsástæðna málsaðila sem hafi þýðingu fyrir málsúrslit. Vísi kærendur í þessu samhengi til álita umboðsmanns Alþingis í málum nr. 108/1991, 4030/2004 og 7172/2012 auk dóma Hæstaréttar Íslands sem birtust á bls. 246 í dómasafni réttarins frá árinu 1948, bls. 154 frá árinu 1974 og bls. 1426 frá árinu 1980. Ljóst sé að rökstuðningur Neytendastofu uppfylli ekki framangreindar kröfur. Ákvæði laga nr. 57/2005 séu að miklu leyti matskennd. Í hinni kærðu ákvörðun sé ekki vikið að lögskýringu ákvæðanna, lítið sé fjallað um málsatvik og hvorki tekin afstaða til þeirra né málsástæðna og sjónarmiða kæranda. Þá sé ekki tekin afstaða til atriða sem varði sönnun í málinu.

26. Kærendur telji að viðskiptahættir Eignamiðlunar Suðurnesja ehf. hafi brotið gegn ýmsum ákvæðum laga nr. 57/2005. Ákvæðum laganna hafi verið breytt talsvert með lögum nr. 50/2008, en fyrir breytinguna hafi ákvæðunum meðal annars verið beitt þegar upplýsingagjöf eða önnur háttsemi var talin villandi, sbr. m.a. ákvörðun samkeppnisráðs í máli nr. 36/1996, ákvörðun Neytendastofu í máli nr. 12/2006, úrskurð áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 4/2008 og dóm Hæstaréttar Íslands sem birtist í dómasafni réttarins árið 1995 á bls. 2592. Í ljósi lögskýringargagna megi ætla að umrædd framkvæmd hafi fordæmisgildi varðandi nógildandi lög.
27. Ákvæði 5. gr. nógildandi laga nr. 57/2005 hafi verið sett að fyrirmynd eldra ákvæðis í samkeppnislögum nr. 8/1993, sbr. 20. gr. laganna, sem samsvari 26. gr. eldri laga. Í athugasemdum með frumvarpi því er varð að lögum nr. 8/1993 segi meðal annars um 20. grein að henni sé ætlað það hlutverk að leiðrétta óréttmæta samningsskilmála hvort sem um sé að ræða einstök tilfelli eða almennt óhæfileg samningsform. Til dæmis geti komið til kasta greinarinnar þegar um sé að ræða ranga eða villandi framsetningu samningsskilmála, en einnig sé t.d. hægt að banna samningsform sem séu þannig úr garði gerð að viðskiptavinir fái ranga eða ófullkomna hugmynd um efni þeirra. Þá beri að beita neytendasjónarmiðum við túlkun samninga sem snerti ákvarðanir á grundvelli laganna. Af þessum sökum telji kærendur eðlilegt að líta til ákvæða samningalaga nr. 7/1936 sem varði neytendasamninga og samningsskilmála við mat á því hvað teljist óréttmætir viðskiptahættir. Dæmi séu um að þetta sé gert, sbr. ákvörðun Neytendastofu í máli nr. 12/2006. Athygli sé vakin á því að í sömu ákvörðun hafi Neytendastofa, við túlkun ákvæða laga nr. 57/2005, einnig lítið til laga nr. 99/2004 um sölu fasteigna, fyrirtækja og skipa sem og laga nr. 40/2002 um fasteignakaup. Einnig megi benda á ákvörðun samkeppnisráðs nr. 36/1996, en þar hafi 20. gr. þágildandi samkeppnislaga verið túlkuð með hliðsjón af 36. gr. samningalaga og ákvæðum laga nr. 34/1986 um fasteigna- og skipasölu, en í þeirri ákvörðun hafi samkeppnisráð komist að þeirri niðurstöðu að tvö ákvæði samnings um sölu fasteignar brytu gegn 20. gr. þágildandi samkeppnislaga.

28. Kærendur ítreki að túlka beri óljósa skilmála í óhag þeim sem þá samdi og að íþyngjandi skilmála skuli túlka þröngt þeim sem ekki samdi þá í hag. Þá skuli gera ríkar kröfur til beinnar vitneskju viðsejanda um íþyngjandi ákvæði í stöðluðum skilmálum, auk þess sem íþyngjandi ákvæði megi ekki vera ósanngjarnari en með sanngirni megi ætla að viðsejandi geti sætt sig við. Þá veki kærendur athygli á því að ekki sé um að ræða kröfu um að Neytendastofa taki ákvörðun á grundvelli ákvæða samningalaga eða annarra laga, enda væri það bersýnilega andstætt lögmætisreglunni. Þess sé hins vegar krafist að lög nr. 57/2005 verði túlkuð með hliðsjón af ákvæðum annarra laga eins og almennt tíðkist og sé viðurkennt í íslenskum rétti.
29. Samningur kæranda við Eignamiðlun Suðurnesja ehf. sé villandi og feli í sér óréttmæta viðskiptahætti. Fyrst beri að geta þess að samningurinn sé titlaður „Samningur um sölubjónustu fasteignasala“. Einnig sé að finna ýmis ákvæði í samningnum sem vísi til sölu fasteignar á meðan eingöngu tvö ákvæði fjalli mjög stuttlega um leigu. Sem dæmi megi nefna að talað sé um að samningur gildi þar til eign sé seld, boðið sé upp á einkasölu eða almenna sölu og talað sé um að afla þurfi nauðsynlegra sölugagna. Þá sé í fyrirsögnum talað um tilhögun sölu, sölubóknun, gildistíma og uppsagnarákvæði, auk þess sem gildissvið samningsins sé afmarkað með eftirfarandi hætti: „Samningur þessi nær til að leita eftir tilboðum í eignina, semja kaupsamning, skuldabréf, afsal og aðra þá löggæringa sem tengist tölu eignarinnar“. Loks sé fasteignasali aldrei nefndur öðru nafni en fasteignasali.
30. Beri samningurinn því með sér að vera samningur um sölu á fasteign en ekki útleigu. Framsetning samningsins sé því röng eða villandi. Samkvæmt 36. gr. b. skuli skriflegur samningur sem atvinnurekandi gefi neytanda kost á vera á skýru og skiljanlegu máli. Komi upp vafi um merkingu samnings sem nefndur sé í 1. mgr. 36. gr. a skuli túlka samninginn neytandanum í hag. Við mat á því hvort umræddur samningur feli í sér óréttmæta viðskiptahætti megi einnig líta til ákvæða laga nr. 36/1994 um húsaleigu. Nánar tiltekið segi í 78. gr. að leigumiðlara sé rétt að taka að sér innheimtu og móttöku húsaleigu, eftirlit með umgengni um húsnæðið og framkvæmd viðhalds á því, skiptingu rekstrarkostnaðar, vörslu tryggingarfjár svo og önnur þau störf í tengslum við framkvæmd leigusamningsins sem aðilar hans, annar eða báðir, feli leigumiðlara að annast fyrir sína hönd. Þá skuli umboð leigumiðlara til slíkra starfa vera skriflegt, vottfest og báðum aðilum leigusamnings fengið afrit af því. Loks skuli endurgjald til leigumiðlara fyrir þessi störf vera sanngjarnt og í samræmi við fyrirhöfn hans.
31. Ljóst sé að skriflegt umboð fyrir leigumiðlun hafi ekki verið gert eins og áskilið sé í lögunum. Auk þess geti endurgjaldið vart talist í samræmi við fyrirhöfn. Kærendur hafi alfarið séð um útleigu húsnæðisins að undanskildum nokkrum verkum sem fasteignasalinn hafi tekið upp á að gera að eigin frumkvæði, eins og að fylla út staðlaðan húsaleigusamning og taka við og afhenda tryggingu samdægurs. Sem dæmi megi nefna að algengt verð hjá lögmennsstofum fyrir gerð húsaleigusamnings sé 29.000 krónur, sem sé umtalsvert lægra en sú þóknun sem

viðkomandi fasteignasala hafi áskilið sér í máli kæranda. Þessu til stuðnings vísi kærendur til dóms Hæstaréttar frá 29. apríl 1999 í máli nr. 406/1998, en málið hafi varðað þjónustu fasteignasölu við kaup og sölu á fasteign. Fasteignasalan hafi tekið við endurgreiðslu stimpilgjalda, en tekið hluta endurgreiðslunnar sem greiðslu fyrir lögmannsþjónustu sem eigendur fasteignasölunnar veittu einnig. Í dóminum hafi Hæstiréttur komist að þeirri niðurstöðu að ekki hafi verið nægjanlega ljóst hvenær starfsmenn fasteignasölunnar hefðu komið fram sem fasteignasalar og hvenær sem lögmennt. Hafi fasteignasölunni því verið gert að endurgreiða þá fjárhæð sem innheimt var vegna lögmannsþjónustunnar.

32. Loks megi þess geta að í athugasemdum við 9. gr. í frumvarpi breytingarlaga nr. 50/2008 sé tekið fram að viðskiptahættir skuli teljast villandi ef þeir fela í sér rangar upplýsingar og eru því ótrúverðugir eða ef þeir blekkja, eða eru líklegir til að blekkja hinn venjulega neytanda, t.d. með almennri framsetningu, jafnvel þótt gefnar séu upp réttar staðreyndir og valda því eða eru líklegar til að valda því að hann taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ekki annars gert, sbr. 1. mgr. 6. gr. tilskipunar 2005/29/EB. Það hafi því ekki úrslitabýðingu í málinu hvort samningurinn innihaldi ákvæði um leigu fasteignar heldur hvort hann sé villandi eða líklegur til að blekkja neytendur þannig að þeir eigi í viðskiptum sem þeir hefðu annars ekki átt í. Kærendur telji að auk umrædds samnings og skilmála hans hafi háttsemi viðkomandi fasteignasala verið villandi. Í tölvupóstssamskiptum hans og kæranda hafi aldrei verið rætt um leigumiðlun heldur eingöngu sölu fasteignar. Í tölvupósti 8. nóvember 2013 hafi hann t.d. sagt að hann þyrfti að fá söluumboð til að selja eignina og sækja gögn. Auk þess sé viðurkennt í íslenskum rétti að við túlkun samninga beri að líta til undirbúnings eða tilurð samningsins. Af áðurnefndum tölvupósti að dæma hafi samningurinn verið gerður í því skyni að selja fasteignina en ekki til að leigja hana út.
33. Háttsemi fasteignasalans og umræddur samningur brjóti einnig gegn 9. gr. laga nr. 57/2005. Rétt sé að geta þess að ákvæðið taki ekki eingöngu til athafna heldur einnig athafnaleysis og þar með hafi ekki eingöngu þýðingu hvaða upplýsingar séu veittar, heldur einnig hvaða upplýsingar séu ekki veittar, sbr. 2. mgr. 9. gr. Það sé mat kæranda að fasteignasalinn hafi brotið gegn a, b. og c. lið 1. mgr. 9. gr., en þegar ákvæðin séu lesin með hliðsjón af 2. mgr. 9. gr. og athugasemdum í greinargerð um athafnaleysi sé ljóst að viðskiptahættir teljist villandi ef ekki séu veittar upplýsingar um eðli þjónustu, einkenni o.fl. Með öðrum orðum séu gerðar kröfur til þess að seljandi þjónustu veiti tilteknar upplýsingar um þjónustuna. Í þessu tilviki hefði verið eðlilegt að fasteignasalinn upplýsti kærendur um í hverju þjónustan fælist, svo sem gerð húsaleigusamnings, auglýsinga, varðveislu tryggingarfjár o.s.frv. Ljóst sé að engar slíkar upplýsingar hafi komið fram í samningi milli aðila eða í samskiptum þeirra á milli og því hafi í raun ekki verið mótmælt að slík upplýsingagjöf hafi ekki farið fram. Þá hafi fasteignasalinn brotið gegn e. lið 1. mgr. 9. gr. þar sem engar upplýsingar eða ekkert mat hafi farið fram á þörf þjónustunnar. Í þessu sambandi megi nefna að í rökstuðningi Neytendastofu sé ekkert fjallað um þessar röksemdir kæranda þótt þeirra sé getið í erindi kæranda til stofnunarinnar. Loks megi nefna að sú háttsemi fasteignasölunnar, að taka hluta af tryggingu fyrir húsaleigu

sem var í hennar vörslum, falli undir verknaðarlýsingu 1. mgr. 247. gr. almennra hegningarlaga nr. 19/1940. Hljóti slíkir viðskiptahættir að vera óréttmætir þótt þeir snúi að leigjanda umrædds húsnæðis en ekki kærendum.

34. Í kærinni eru að lokum gerðar athugasemdir við umfjöllun Neytendastofu um lögmætisreglu stjórnsluréttar og einkaréttarlegan ágreining málsins og tekið fram að kvörtun kæranda hafi fyrst og fremst beinst að viðskiptaháttum Eignamiðlunar Suðurnesja ehf. og háttsemi umrædds fasteignasala. Engar einkaréttarlegar kröfur hafi verið gerðar í málinu. Rétt sé að geta þess að á grundvelli rannsóknarreglu 10. gr. stjórnslulaga beri stjórnvöldum að leggja mat á skrifleg gögn sem geti upplýst málið, sbr. einnig það sem segi um 1. mgr. 22. gr. stjórnslulaga. Skipti ekki máli þótt gögnin séu í eðli sínu einkaréttarlegs eðlis. Nefni kærandur í þessu samhengi álit umboðsmanns Alþingis í máli nr. 4968/2007, en til frekari stuðnings sé bent á athugasemdir við 20. gr. samkeppnislaga nr. 8/1993 um að greinin taki til samninga og samningsskilmála. Hvað lögmætisreglu stjórnsluréttar varði sé á það bent að hún eigi ekki við í málinu. Vissulega geti stjórnvöld ekki tekið ákvörðun á grundvelli annarra laga en þeirra sem þau hafa eftirlit með. Hins vegar komi lögmætisreglan ekki í veg fyrir að lög, sem stjórnvaldi beri að hafa eftirlit með, séu túlkuð til samræmis við önnur lög sem það hafi ekki eftirlit með. Það sé viðurkennt lögskýringarsjónarmið í íslenskum rétti að lagaákvæði séu túlkuð til samræmis við lagaákvæði í öðrum lagabálkum. Þá verði að hafa í huga að í neytendarétti gildi ýmis óskráð sjónarmið, s.s. að túlka beri óljósa samningsskilmála þeim sem samdi þá í óhag.
35. Með bréfi, dags. 10. mars 2015, óskaði áfrýjunarnefnd neytendamála eftir afstöðu Neytendastofu til kærinnar. Svar barst með greinargerð stofnunarinnar, dags. 24. mars 2015. Í henni kemur fram að ekki hafi verið talin þörf á að reifa málsögn eða rökstuðning aðila í hinni kærðu ákvörðun, enda hafi ágreiningur málsins verið skýr og komið með góðum hætti fram í bréfum málsaðila. Taka megji undir að rökstuðningur ákvörðunarinnar hefði mátt vera ítarlegri, en úr því hafi á hinn bóginn verið bætt með bréfi Neytendastofu, dags. 20. febrúar 2015.
36. Á því liggi enginn vafi að ákvæði laga nr. 57/2005 eigi við um þá gerð samninga sem málið varði og viðskiptahætti tengda slíkum samningum. Þá sé því ekki mótmælt að við túlkun matskenndra ákvæða laganna geti verið rétt að líta til sjónarmiða annarra laga. Hins vegar verði að gera greinarmun á því annars vegar þegar um sé að ræða brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 og litið sé til sjónarmiða annarra laga og hins vegar þegar brot gegn öðrum lögum séu heimfærð undir ákvæði laga nr. 57/2005 án þess að um brot á þeim lögum sé að ræða. Að mati Neytendastofu gangi röksemdafærsla kæranda út á hið síðarnefnda. Stofnunin geti ekki tekið ákvörðun á grundvelli ákvæða laga nr. 7/1936 eða 99/2004. Að því er varðar tilvísun kæranda til ákvörðunar Neytendastofu nr. 12/2006 og fyrri framkvæmdar neytendayfirvalda frá því fyrir gildistöku laga nr. 50/2008, sem breytt hafi lögum nr. 57/2005, bendi Neytendastofa á að þrátt fyrir að ekki hafi verið gert ráð fyrir að efnisbreyting yrði á lögnum

hafi ákvæði þágildandi laga verið matskenndari en nú. Þar af leiðandi sé ekki hægt að slá því föstu, án þess að taka tillit til atvika í hverju máli fyrir sig, að hægt sé að líta í jafn miklum mæli til ákvæða annarra laga líkt og gert hafi verið í ákvörðun samkeppnisráðs nr. 36/1996.

37. Með hliðsjón af ákvæði sammings kærenda og Eignamiðlunar Suðurnesja ehf. um þóknun vegna leigu húsnæðis kærenda geti Neytendastofa ekki fallist á að kærendum hafi verið veittar villandi upplýsingar í skilningi 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 eða að um villandi upplýsingaskort hafi verið að ræða samkvæmt 2. mgr. 9. gr. laganna. Þá geti stofnunin ekki fallist á að önnur sjónarmið leiði til þess að um sé að ræða brot gegn góðum viðskiptaháttum eins og þeir séu túlkaðir samkvæmt lögum nr. 57/2005 sem jafnframt raski verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Því sé ekki um að ræða brot gegn 8. gr. laganna. Að lokum bendi stofnunin á að eftirlit hennar með ákvæðum laga nr. 57/2005 sé allsherjarréttarlegt og leysi hún ekki úr einkaréttarlegum ágreiningi. Þótt mörkin þarna á milli geti verið óljós sé á það bent að einkaréttarlegur ágreiningur geti snúið að fleiri þáttum en þeim hvort neytandinn eigi rétt á endurgreiðslu eða niðurfellingu kröfu. Það sé það í verkahring dómstóla að skera úr um hvort skilmáli teljist óljós og hvernig beri að túlka hann. Hið sama eigi við um önnur sjónarmið sem fram komi í bréfi kærenda til áfrýjunarnefndarinnar.
38. Með bréfi, dags. 31. mars 2015, var kærendum gefinn kostur á að gera athugasemdir við greinargerð Neytendastofu. Svar barst með bréfi kærenda, dags. 21. apríl 2015, þar sem því er mótmælt að málalíbúnaður kærenda hafi falið í sér heimfærslu brots undir ákvæði annarra laga en laga nr. 57/2005. Tilvísun og umfjöllun kærenda um ákvæði annarra laga í kæru sé liður í því að meta hvað geti talist rangur eða villandi samningur og þar með hluti af óréttmætum viðskiptaháttum í skilningi laga nr. 57/2005. Mat á því hvort umræddur samningur hafi brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 sé í raun hluti af sönnunarmatinu í málinu. Að mati kærenda séu ákvæði laga nr. 57/2005 ekki nægjanlega skýr og þess vegna verði að líta til annarra sjónarmiða þeim til skýringar og fyllingar. Almenn sjónarmið um túlkun laga leiði til þess að líta beri til almennra sjónarmiða og ákvæða annarra laga eins og nánar sé rakið í stjórnslukæru.
39. Kærendur ítreki að af athugasemdum við 9. gr. frumvarps þess sem varð að breytingalögum nr. 50/2008 megi ráða að við mat á því hvort viðskiptahættir teljist villandi eða feli í sér rangar upplýsingar eigi að líta til almennrar framsetningar en ekki eingöngu hvort gefnar séu upp réttar upplýsingar að einhverju leyti. Þannig verði að líta til framsetningar og innihalds viðkomandi viðskiptahátta í heild sinni. Þegar ákvæði sammings teljist uppfylla ákvæði laga nr. 57/2005 en ekki önnur verði síðan að vega og meta hvort samningur sé í heildina villandi eða líklegur til að blekkja neytendur, en ekki eingöngu hvort einstaka sammingsákvæði séu skýr. Í málinu virðist Neytendastofa aðeins hafa lagt mat á eitt sammingsákvæði af mörgum en ekki samninginn í heild sinni. Hugsanlega geti það verið brot gegn rannsóknarskyldu samkvæmt 10. gr. stjórnslulaga og meginreglunni um skyldubundið mat. Þá viðurkenni Neytendastofa að ákvæðið sé sett fram í tengslum við sölubóknun eignarinnar. Virðist því

ekki ágreiningur um að ákvæðið fjalli um sölu. Loks hafi Neytendastofa ekki rökstutt hvernig samningurinn sé á heildina litið skýr.

40. Loks geri kærundur athugasemdir við staðhæfingu Neytendastofu um að það sé í verkahring dómstóla að skera úr um hvort samningsskilmáli teljist óljós og hvernig beri að túlka hann. Í fyrsta lagi sé staðhæfingin að miklu leyti í andstöðu við það sem segi í greinargerð um að ákvæði laga nr. 57/2005 eigi við um samninga og viðskiptahætti tengda þeim. Auk þess sé það í andstöðu við ákvörðunina sjálfa þar sem Neytendastofa hefði með réttu átt að vísa málinu frá hefði hún talið sig skorta valdbærni til að túlka og meta viðkomandi samning og samningsskilmála en ekki kveða upp efnislega ákvörðun um að skilmálinn væri skýr, enda feli það í sér túlkun á honum. Í þessu sambandi verði að telja ljóst að hugtakið „villandi“ í lögum nr. 57/2005 sé það sama og hvort samningur eða skilmáli sé óljós. Hljóti villandi skilmáli að vera óljós þótt það sé ekki endilega nægjanlegt til að hann teljist villandi. Þá hafi kærundur enga einkaréttarlega kröfu gert í málinu. Þess sé krafist að tiltekinni fasteignasölu og tilteknum fasteignasala verði gerð viðurlög, en einkaréttarleg krafa fyrir dómstólum myndi á hinn bóginn fela í sér kröfu um ógildingu viðkomandi samnings. Að lokum bendi kærundur á að Neytendastofa hafi ekki svarað því hvernig Eignamiðlun Suðurnesja ehf. hafi uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 þar sem ekki hafi verið veittar upplýsingar um eðli þjónustunnar, helstu einkenni hennar, þjónustu við viðskiptavinum og þörf fyrir þjónustu.
41. Með bréfi, dags. 21. apríl 2015, var Eignamiðlun Suðurnesja ehf. gefið tækifæri til að taka afstöðu til kærunnar. Ekki var brugðist við erindinu.

NIÐURSTAÐA

42. Í máli þessu leita kærundur endurskoðunar á þeirri ákvörðun Neytendastofu að ekki sé ástæða til aðgerða í tilefni af kvörtun kæranda vegna viðskiptahátta Eignamiðlunar Suðurnesja ehf. í tengslum við leigu fasteignar kæranda sem fasteignasalan hafði á sölu. Kvörtun kæranda laut nánar tiltekið að því að Eignamiðlun Suðurnesja ehf. hefði innheimt þóknun fyrir leigumiðlun vegna fasteignarinnar án þess að samið hafi verið um þá þjónustu eða endurgjald fyrir hana. Fasteignasalan hefði ekki upplýst nægjanlega að hún starfaði fyrir kærundur að leigumiðlun, en hefði þjónustunni verið lýst með réttum hætti hefðu kærundur aldrei gengið til samninga um hana. Þá hafi sú innheimtuaðferð fasteignasölunnar, að draga þóknun frá tryggingargjaldi sem hún tók við fyrir hönd kæranda, ekki átt sér stoð í samningi aðila. Fyrir áfrýjunarnefndinni hafa kærundur ennfremur byggt á því að málsmeðferð Neytendastofu hafi verið ábótavant. Málavöxtum og ágreiningi málsins hafi ekki verið nægjanlega lýst í hinni kærðu ákvörðun, auk þess sem hvorki hafi verið tekin afstaða til málsástæðna kæranda né gerð grein fyrir lögskýringu þeirra ákvæða laga nr. 57/2005 er málið varði. Þá hafi ekki verið litið til sjónarmiða sem fram komi í lögum nr. 7/1936 um samningsgerð, umboð og ógilda löggerninga og húsaleigulaga nr. 36/1994 við skýringu fyrstnefndu laganna svo sem beri að gera.

43. Þann 17. nóvember 2013 gerðu kærundur og Eignamiðlun Suðurnesja ehf. með sér samning um sölubjónustu fasteignasala. Samkvæmt upphafsorðum hans veittu kærundur fasteignasölunni heimild til að „annast sölu og/eða leigu“ fasteignar kærenda. Þá sagði að samningurinn næði til þess „að leita eftir tilboðum í eignina, semja kaupsamning, skuldabréf, afsal og aðra þá löggæringa sem tengist sölu eignarinnar“. Sagði og í samningnum að um „samskipti aðila, framkvæmd og tilhögun umsýslu fasteignasala og um leið greiðslu kostnaðar, skal fara sem hér að neðan greinir“. Síðan sagði að eignin væri sett í almenna sölu og að umsamin sölubókun greiddist þeim fasteignasala sem seldi eignina. Skyldi sölubókun vera tiltekið hlutfall af söluverði eignarinnar og greiðast við undirritun kaupsamnings. Þá sagði: „Verði húsnæðið leigt, er sölubókun eins mánaðar leiga.“ Að öðru leyti voru í samningnum óútfyllt stöðluð ákvæði um auglýsingar auk ákvæða um öflun upplýsinga vegna gerðar sölufirlits um eignina.
44. Ljóst er að umræddur samningur fjallaði að meginstefnu til um að Eignamiðlun Suðurnesja ehf. sæi um að selja fasteign kærenda fyrir þeirra hönd. Ákvæði samningsins um verkefni fasteignasölunnar lutu þannig að gerð tiltekinna skjala sem eingöngu áttu við um sölu eignarinnar svo sem kaupsamnings, skuldabréfs og afsals þótt einnig væri vísað til annarra löggæringa sem tengdust sölu eignarinnar. Þá liggur samkvæmt framangreindu fyrir að tilgangur aðila var upphaflega að fasteignin yrði seld. Þrátt fyrir þetta var sýnilega gert ráð fyrir því í samningnum að sölumeðferðinni kynni að lykta með því að fasteignin yrði leigð út. Þannig var t.d. tiltekið í upphafi samningsins að hann varðaði „sölu og/eða leigu“ og fram kom að ef eignin yrði seld yrði þóknun fasteignasölunnar eins mánaðar leiga. Þá virðast kærundur hafa gert ráð fyrir einhverri aðkomu fasteignasölunnar í tengslum við útleigu húsnæðisins, enda liggur fyrir að viðræður um mögulega leigu komust upphaflega á að tilstuðlan fasteignasölunnar og hafði hún a.m.k. að hluta milligöngu um viðskiptin að öðru leyti. Ennfremur er óumdeilt að fasteignasölunni var gert að taka við þriggja mánaða tryggingu vegna leigunnar, en vandséð er af hvaða ástæðum slíkur háttur var hafður á ef ekki var vegna einhvers konar milligöngu um viðskiptin. Samkvæmt þessu og með vísan til atvika málsins að öðru leyti verður að leggja til grundvallar að komist hafi á samkomulag með aðilum um að Eignamiðlun Suðurnesja ehf. kæmi að umræddum viðskiptum.
45. Kemur þá til skoðunar hvort viðskiptahættir fasteignasölunnar hafi verið óréttmætir í skilningi laga nr. 57/2005, en kærundur byggja m.a. á því að um ófullnægjandi og villandi upplýsingagjöf hafi verið að ræða. Að mati áfrýjunarnefndar neytendamála verður hvorki fallist á það með kærendum að fasteignasalan hafi veitt rangar upplýsingar í skilningi 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 né að um villandi upplýsingarnar hafi verið að ræða samkvæmt 2. mgr. sama ákvæðis. Vísast í því sambandi til þess sem fyrr greinir um að í samningi aðila hafi skýrlega komið fram að gert væri ráð fyrir að samningur um leigu húsnæðisins kæmist á að tilstuðlan Eignamiðlunar Suðurnesja ehf., og að fasteignasalan áskildi sér greiðslu þóknunar

vegna slíkrar miðlunar, auk þess sem þóknunin, sem fasteignasalan fékk greidda, átti skýra stoð í sama samningi.

46. Hvað framsetningu samningsins varðar, og þá fullyrðingu kæranda að hann hafi verið villandi að því leyti að hann hafi í reynd eingöngu átt að taka til sölu viðkomandi fasteignar, vísast að öðru leyti til þess að ekki verður tekið undir það með kærendum að þeir hafi mátt skilja orðalag samningsins, um að ef húsnæðið yrði leigt skyldi þóknun fasteignasölnunnar verða eins mánaðar leiga, sem svo að um væri að ræða þóknun vegna sölu eignarinnar þótt notast væri við orðið „söluþóknun“, líkt og haldið er fram af þeirra hálfu. Umrætt samningsákvæði skírskotaði enda skýrlega til leigu, auk þess sem framar í samningnum var sérstaklega fjallað um þóknun vegna sölu. Gerði samningurinn þannig bæði ráð fyrir þóknun vegna leigu og sölu og gat að þessu leyti hvorki talist óskýr né villandi. Skipta því ekki máli við meðferð málsins sjónarmið kæranda um að skýra beri samningsákvæði sem þannig eru úr garði gerð neytendum í vil og m.a. á grundvelli sjónarmiða sem búa að baki ákvæðum 36. gr. laga nr. 7/1936.
47. Kærendur byggja ennfremur á því að hefði Eignamiðlun Suðurnesja ehf. veitt fullnægjandi upplýsingar um þau störf sem fasteignasalan hugðist inna af hendi vegna leigumiðlunarinnar hefðu þeir aldrei gengið til samninga um þá þjónustu. Ákvæði samnings aðila um skyldur Eignamiðlunar Suðurnesja ehf. lutu vissulega nær eingöngu að verkefnum sem tengjast sölu fasteigna. Þannig var í samningnum ekki kveðið á um að fasteignasalan útbyggi leigusamning eða sinnti einhverjum þeirra verkefna sem nefnd eru 78. gr. húsaleigulaga og leigumiðlurum er að jafnaði rétt að taka að sér. Þrátt fyrir þetta verður ekki annað ráðið af tölvubréfi Eignamiðlunar Suðurnesja ehf. til Neytendastofu og kæranda að fasteignasalan hafi talið sér skylt, á grundvelli samningsins, að taka út ástand fasteignarinnar við upphaf og lok leigusamnings, kanna bakgrunn leigjenda, útbúa leigusamning og sinna umsýslu varðandi tryggingar og reglulegar greiðslur. Er og óumdeilt að fasteignasalan vann þessi verkefni fyrir kærendur.
48. Að framan var komist að þeirri niðurstöðu að komist hafi á samningur um að fasteignasalan áskildi sér greiðslu kæmist á leigusamningur í kjölfar hefðbundinnar sölumæðferðar. Þótt störf fasteignasölnunnar í tengslum við úttekt á ástandi eignarinnar o.fl. hafi ekki verið tilgreind í samningnum verður ekki fallist á það með kærendum að viðskiptahættir fasteignasölnunnar hafi að því leyti verið villandi í skilningi 9. gr. laga nr. 57/2005. Verður enda ekki talið að viðskiptahættir séu villandi þótt fyrirtæki telji sér skylt að veita viðsemjendum sínum meiri þjónustu en kveðið er á um í samningi, enda er slíkur upplýsingaskortur almennt ekki til þess fallinn að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Þá liggur að öðru leyti ekkert fyrir um að fasteignasalan hafi veitt kærendum rangar eða villandi upplýsingar í skilningi ákvæðisins.

49. Í samningi aðila var ekki vikið að því hvenær kærendur skyldu greiða þóknun vegna leigumiðlunar eða hvaða háttur skyldi hafður á þeim greiðslum. Með vísan til ákvæða samningsins liggur á hinn bóginn fyrir að Eignamiðlun Suðurnesja ehf. átti kröfu á kærendur þegar fasteignasalan tók við tryggingagreiðslu viðkomandi leigutaka. Að sama skapi áttu kærendur kröfu um afhendingu tryggingarinnar. Var staðan því önnur en í dómi Hæstaréttar Íslands frá 29. apríl 1999 í máli nr. 406/1998, sem vísað er til af hálfu kærenda, þar sem fasteignasala ráðstafaði endurgreiddum stimpilgjöldum til lögmannsstofu í eigu sömu aðila og áttu fasteignasöluna vegna ætlaðrar kröfu lögmannsstofunnar á hendur sameiginlegum viðskiptavinum hennar og fasteignasölnunnar. Þótt taka megi undir það með kærendum að samningur aðila hefði mátt vera skýrari um framkvæmd uppgjörins verður ekki slegið föstu að viðskiptahættir fasteignasölnunnar hafi að þessu leyti verið óréttmætir í skilningi laga nr. 57/2005, enda var ekkert sem gaf til kynna að greiðslufyrirkomulagið yrði með öðrum tilteknum hætti og krafa fasteignasölnunnar var sem fyrr segir lögmæt.
50. Í hinni kærðu ákvörðun var komist að þeirri niðurstöðu að með samningi aðila hefði Eignamiðlun Suðurnesja ehf. uppfyllt þær kröfur sem lög nr. 57/2005. Stofnunin teldi sér hins vegar ekki unnt að taka afstöðu til athugasemda kærenda er lutu að skýrleika samningsins og hvort fasteignasalan hefði rækt upplýsingaskyldu sína samkvæmt ákvæðum húsaleigulaga nr. 36/1994, enda væri henni ekki falið að leysa úr einkaréttarlegum ágreiningi. Fallast má á það með kærendum að meðferð Neytendastofu á erindi þeirra hafi að þessu leyti verið annmarka háð, enda varð stofnunin að leysa efnislega úr því hvort umræddir viðskiptahættir brytu í bága við ákvæði laga nr. 57/2005. Hvað sem þessu líður mátti kærendum vera ljóst af rökstuðningi Neytendastofu, dags. 20. febrúar 2015, að stofnunin tæki ekki undir sjónarmið þeirra um skort á skýrleika samningsins og upplýsingagjöf fasteignasölnunnar og á hverju sú afstaða byggði. Verður þannig ekki fundið frekar að málsmeðferð stofnunarinnar hvað þetta snertir.
51. Með vísan til alls framangreinds verður niðurstaða hinnar kærðu ákvörðunar, um að ekki sé ástæða til að aðhafast frekar í máli kærenda, staðfest.

ÚRSKURÐARORÐ:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Hildur Dungal

Egill Heiðar Gíslason

Halldóra Þorsteinsdóttir