



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 4/2019

Fyrri verð á vefsíðunni skanva.is

I.

Málsmeðferð

1.

Í kjölfar ábendinga frá neytendum vegna vefsíðunnar skanva.is var Skanva ehf., rekstraraðila vefsíðunnar, sent bréf Neytendastofu, dags. 10. ágúst 2018. Í bréfinu kom fram að Neytendastofu hafi borist ábendingar um að vörur Skanva hafi aldrei verið seldar á venjulegu verði. Skoðun Neytendastofu hafi leitt í ljós að Skanva hafi auglýst verðlækkun á vörum sínum í hverjum einasta mánuði frá því að opunarafsláttur var auglýstur þann 16. apríl 2018. Í bréfinu kom fram að á vefsíðunni væri einnig að finna eftirfarandi fullyrðingu: „*ÓKEYPIS ÖRYGGISPAKKI heldur þjófnum úti!*“. Ennfremur virtust ekki gefnar fullnægjandi upplýsingar um þjónustuveitanda á vefsíðunni.

Í bréfinu var vakin athygli á því að ákvæði d. liðar 1. mgr. 9. gr., 1. mgr. 8. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, 3. gr., 4. gr., 5. gr. og 7. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, og 20. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir, kæmu til skoðunar í málinu.

Með bréfinu var óskað eftir því að Skanva færði sönnur fyrir því að vörur félagsins sem auglýstar hafi verið á afslætti hafi verið seldar á tilgreindu fyrri verði.

2.

Svar Skanva barst með tölvubréfi, dags. 27. ágúst 2018. Í bréfinu segir að Skanva hafi gert leiðréttingar á heimasíðu sinni á grundvelli athugasemda Neytendastofu og bætt við upplýsingum um þjónustuveitanda. Hvað varði fullyrðinguna „*ÓKEYPIS ÖRYGGISPAKKI heldur þjófnum úti!*“ þá hafi umræddur texti verið þýddur af heimasíðu dansks móðurfélags Skanva. Um sé að ræða öryggispakka sem fylgi með í kaupum. Hafi Skanva brugðist við þessari athugasemd Neytendastofu og gert leiðréttingu á heimasíðu sinni. Hvað varði athugasemdir Neytendastofu um fyrri verð á vefsíðu Skanva vilji félagið áréttta ýmis atriði. Frá upphafi hafi



Skanva ehf., til samræmis við þá viðskiptahætti sem tíðkast í starfsemi móðurfélagsins í Danmörku, boðið upp á afsláttarkjör ef verslað sé á netinu. Sá afsláttur sem standi til boða í netverslun Skanva sé eingöngu þar í boði en ekki í verslun Skanva. Frá upphafi starfseminnar hafi allir viðskiptavinir Skanva kosið að versla í gegnum netverslun og sé þeim sem mæta í verslun félagsins bent á að betri kjör bjóðist ef viðskiptavinir panti sjálfir í gegnum netverslun enda felist í því mikið hagræði fyrir verslunina. Sé þannig kostnaður Skanva af slíkum viðskiptum mun lægri og telji félagið rétt að viðskiptavinir fái að njóta þess.

Jafnframt bendi Skanva á sérstakt eðli viðskipta með sambærilegar vörur og Skanva versli með. Samkeppnisaðilar Skanva hér á landi bjóði til dæmis svipaðar vörur og tilgreini uppsett verð í sinni verslun. Hins vegar heyri það til algjörra undantekninga að viðskiptavinur greiði fullt og uppsett verð í búðinni enda byggist fyrirkomulagið í hinum hefðbundnu verslunum á því að viðskiptavinurinn fái afslætti eða tilboð kaupi hann vöruna hjá viðkomandi aðila. Skanva bendi á að það fyrirkomulag sem sé við lýði hjá Skanva sé með mun gegnsærri hætti enda bjóðist öllum viðskiptavinum sömu kjör ef verslað sé í gegnum heimasíðu félagsins.

Skanva leggi áherslu á að starfsemin fari fram í samræmi við gildandi lög og reglur í þeim löndum þar sem starfsemin fari fram og muni því gera breytingar á núverandi fyrirkomulagi. Sé því vinsamlegast óskað leiðbeininga frá Neytendastofu á grundvelli 1. mgr. 7. gr. stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 um með hvaða hætti Skanva skuli haga upplýsingum og verðlagningu sinni þannig að það samræmist þeim lögum og reglum sem vísað sé til í bréfi Neytendastofu.

3.

Í bréfi Neytendastofu til Skanva, dags. 21. september 2018, segir að stofnunin telji að fullnægjandi upplýsingar séu veittar á vefsíðunni skanva.is um þjónustuveitanda. Jafnframt hafi félagið gert fullnægjandi breytingar á vefsíðunni varðandi umrædda fullyrðingu. Í svari Skanva komi fram að afsláttur sem standi til boða í netverslun félagsins sé eingöngu í boði þar en ekki í verslun Skanva. Neytendastofa bendi á að sömu reglur eigi við um tilgreiningu á afslætti og verðhagræði, hvort sem það sé afmarkað við sölu á vefsíðu félagsins eður ei. Í svari Skanva sé óskað eftir leiðbeiningum frá Neytendastofu á grundvelli 1. mgr. 7. gr. stjórnarsýslulaga um það með hvaða hætti Skanva skuli haga upplýsingum og verðlagningu sinni þannig að það samræmist þeim lögum og reglum sem vísað sé til í bréfi Neytendastofu. Að mati Neytendastofu leiði leiðbeiningarskylda stjórnarsýslulaga ekki til þess að stofnuninni beri að ráðleggja Skanva um hvernig skuli haga upplýsingum og verðlagningu sinni, enda gæti það í raun falið í sér forákvörðun í þessu máli sem nú sé til meðferðar. Neytendastofa telji að tilgreind ákvæði í bréfi Neytendastofu, dags. 10. ágúst 2018, séu skýr um þær kröfur og skilyrði sem gerð eru til fyrirtækja sem hyggjast auglýsa verðlækkun og í svari Skanva sé ekki vísað til þess hvað sé óljóst í þessum efnunum. Það sé því vandséð hvaða leiðbeiningar Neytendastofa geti veitt félaginu umfram það að fylgja þeim ákvæðum í lögum og reglum sem gilda um kynningu á verðhagræði. Í lok bréfsins ítrekaði Neytendastofa ósk sína um að félagið færði sönnur á að vörur félagsins hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði.



4.

Svar Skanva barst með tölvubréfi, dags. 4. október 2018. Í bréfinu er vísað til fyrri sjónarmiða félagsins um að neytendur sem versli vörur sínar á netinu án aðkomu starfsmanna félagsins njóti þess hagræðis í formi lægra verðs. Skanva bendi á að þetta fyrirkomulag þjóni hagsmunum neytenda hvað best. Þannig geti neytendur verslað þær vörur sem eru í boði á lægra verði gegn því að nýta sér möguleikann á því að versla vörur í gegnum netið. Þessi möguleiki hafi ekki verið í boði áður á þeim markaði sem félagið starfi á hér á Íslandi. Skanva bendi á að innkoma félagsins á markaðinn hafi gert neytendum kleift að versla á mun lægra verði en áður hafi tíðkast hér á landi. Það skjóti því skökku við að Neytendastofa telji að neytendur skuli ekki njóta þess hagræðis sem felst í því að kostnaður við að selja og veita þjónustu sé lægri en ella.

Í tilefni af athugasemdum í bréfi Neytendastofu varðandi ósk Skanva um leiðbeiningar þá óski félagið eftir því að Neytendastofa leiðbeini hvort að fyrirtæki sé heimilt að bjóða upp á lægra verð fyrir þá neytendur sem versla í gegnum heimasíðu viðkomandi fyrirtækis en þá neytendur sem versla í gegnum starfsmann eða í verslun viðkomandi fyrirtækis? Skanva telji þau lagaákvæði sem vísað sé til í fyrri bréfum Neytendastofu óskýr varðandi þetta atriði. Þannig verði ekki séð af framangreindum lagákvæðum að slíkt fyrirkomulag sé í andstöðu við lög.

Skanva hafi áður í samskiptum sínum við Neytendastofu sagt að allir þeir neytendur sem komi í verslunina sé tilkynnt að sé varan keypt á heimasíðu félagsins fái þeir afslátt frá því verði sem í boði sé í versluninni. Viðskiptavinir hafi nýtt sér það og raunar fagnað því að geta keypt vörurnar á ódýrara verði. Skanva hafi starfað á þessum markaði í nokkra mánuði og hafi innkoma þeirra á markaðinn haft mikil áhrif til lækkunar á verðum samkeppnisaðila. Hafi neytendur því notið verulega góðs af innkomu félagsins.

Áður hafi komið fram í samskiptum Skanva við Neytendastofu að félagið leggi áherslu á að starfað sé í samræmi við lög og reglur og í góðu samstarfi við eftirlitsaðila. Sé þess því óskað að Neytendastofa upplýsi um hvort heimilt sé að vera með mismunandi verð fyrir þá neytendur sem nýti sér þjónustu í verslun og þá neytendur sem nýti sér heimasíðu félagsins. Þannig að þeir neytendur njóti þess hagræðis sem felst í því að versla eingöngu í netverslun. Skanva sé tilbúið að gera þær breytingar sem Neytendastofa telji nauðsynlegar til að tryggð sé að starfsemin sé í samræmi við lög og reglur.

5.

Í bréfi Neytendastofu til Skanva, dags. 24. október 2018, segir að í svari Skanva sé óskað eftir því að Neytendastofa leiðbeini um það hvort að fyrirtæki sé heimilt að bjóða upp á lægra verð fyrir þá neytendur sem versla í gegnum heimasíðu fyrirtækis en þá neytendur sem versla í gegnum starfsmann eða í verslun fyrirtækis. Neytendastofa telur að meta þyrfti það með tilliti til aðstæðna hverju sinni og geti stofnunin ekki veitt frekari leiðbeiningar um það efni þar sem spurningin varði röksemd Skanva í málinu sem sé til meðferðar. Í lok bréfsins kom fram að Skanva hafi ekki lagt fram nein gögn til að færa sönnur fyrir því að vörur félagsins hafi verið



seldar á tilgreindu fyrra verði, þrátt fyrir ítrekun um að félagið beri sönnunarbyrði fyrir því að vörunar hafi verið seldar á fyrra verði. Neytendastofa teldi gagnöflun málsins lokið og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta var tekið upp í tilefni ábendinga sem Neytendastofu bárust um að vörur á vefsíðunni skanva.is höfðu ekki verið seldar á tilgreindu fyrra verði. Taldi stofnunin háttsemina til þess fallna að brjóta gegn ákvæðum d. liðar 1. mgr. 9. gr., 1. mgr. 8. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk 3. gr. og 5. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

Í svörum Skanva ehf. hefur komið fram að félagið hafi, til samræmis við viðskiptahætti sem tíðkast í starfsemi móðurfélagsins í Danmörku, boðið upp á afsláttarkjör ef verslað er á netinu. Þetta fyrirkomulag sé vel þekkt erlendis þar sem kostnaður verslana er mun lægri ef viðskiptavinir panta sjálfir í gegnum netverslun enda felst í því mikið hagræði fyrir verslunina. Þannig sé kostnaður Skanva af slíkum viðskiptum mun lægri og telji félagið rétt að viðskiptavinir fái að njóta þess.

2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. 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, skv. ákvæðinu, nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 segir:

„Viðskiptahættir eru óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Viðskiptahættir sem brjóta í bága við ákvæði kafla þessa eru alltaf óréttmætir.“

Ákvæðinu er, skv. umfjöllun í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 50/2008, ætlað að taka til viðskiptahátta sem hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða skv. ákvæðinu er litið til þess hvort háttsemin geri það að verkum að hinn almenni neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun.



Í 9. gr. er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almennri framsetningu þó gefnar séu upp réttar staðreyndir, eða ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Í a.–g. lið málgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Í bréfum Neytendastofu var vísað til d. liðar 1. mgr. 9. gr. þar sem segir að átt sé við rangar upplýsingar um :

„d. verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértílbod eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum,“

Ákvæði 11. gr. laganna, sem er í III. kafla þeirra, er svohljóðandi:

„Útsölu eða aðra sölu, þar sem selt er á lækkuðu verði, má því aðeins auglýsa eða tilkynna að um raunverulega verðlækkun sé að ræða. Þess skal gætt að greinilegt sé með verðmerkingum hvert hið upprunalega verð vörunnar var.“

Tilgangur ákvæðisins er sá að koma í veg fyrir að neytendur séu blekkir í auglýsingum eða upplýsingum um útsölur. Verðlækkun verður að felast í því að seljandi bjóði vöru á lægra verði en samskonar vörur eru venjulega seldar á. Seljendum er því samkvæmt ákvæðinu ekki heimilt að auglýsa verðlækkun nema raunveruleg verðlækkun hafi átt sér stað.

Með heimild í lögnum hefur Neytendastofa sett reglur nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Ákvæði 3. gr., þar sem fjallað er um fyrra verð, er svohljóðandi:

„Þegar auglýst er lækkað verð á vöru eða þjónustu skal fyrra verð vera það verð sem varan var seld á áður en til lækkunar kom. Seljandi skal geta sannað að vara eða þjónusta hafi verið seld á því verði sem tilgreint er sem fyrra verð.“

Ákvæði 3. gr. er til fyllingar ákvæði 11. gr. laga nr. 57/2005 þar sem kveðið er á um að verðlækkun skuli vera raunveruleg.

Í 5. gr. reglnanna er fjallað um kynningar- eða opnunartilboð. Þar segir:

“Þegar auglýst er kynningar- eða opnunartilboð skal afslátturinn vera raunverulegur þ.e. að eftir nánar tilgreindan tíma hækki verð vörunnar eða þjónustunnar. Gefa skal upp venjulegt verð ásamt kynningar- eða opunarverði.“

3.

Í upphafi verður fjallað um auglýsingu Skanva ehf. um opnunartilboð á Facebook síðu félagsins þann 16. apríl 2018. Í auglýsingunni kom ekki fram gildistími tilboðsins og hefur félagið ekki fært sönnur fyrir því að vörunnar hafi í kjölfar tilboðsins verið seldar á venjulegu verði. Neytendastofa telur því að ekki hafi verið um raunverulega verðlækkun að ræða og að Skanva



hafi veitt rangar upplýsingar um verðhagræði sem eru líklegar til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Skanva hefur með þessari háttsemi brotið gegn ákvæðum d. liðar 1. mgr. 9. gr., 1. mgr. 8. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, auk 5. gr. reglna nr. 366/2008.

Næst verður fjallað um auglýsingar Skanva á Facebook síðu félagsins um verðlækkunir í kjölfar opnunartilboðsins. Neytendastofa hefur farið fram á að Skanva færi sönnur á að vörur félagsins sem auglýstar hafa verið á afslætti hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði. Í svörum Skanva kom m.a. fram að verðlækkunin vísi til afsláttarkjara sem neytendum bjóðast ef þeir kaupa vörur félagsins á netinu í stað þess að kaupa þær í verslun félagsins og að allir viðskiptavinir Skanva hafi kosið að versla í gegnum netverslun. Í umræddum auglýsingum félagsins er ýmist vísað til þess að um sérstakan netafslátt sé að ræða en einnig hefur verið vísað til afsláttar með almennum hætti. Að mati Neytendastofu er framsetning auglýsinga félagsins til þess fallin að telja neytendum trú um að þeir séu að kaupa vörunar á lægra verði en þær hafi áður verið seldar á. Skanva hefur við meðferð málsins ekki fært fram nein gögn til að sanna að vörunar hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði. Ennfremur telur Neytendastofa að samanburður á raunverulegu verði vörunnar í netverslun við verð vörunnar í verslun, án þess að hægt sé að færa sönnur á að selt hafi verið á því verði, feli ekki í sér raunverulega verðlækkun. Skanva hefur því veitt rangar upplýsingar um verðhagræði sem eru líklegar til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Skanva hefur með þessari háttsemi brotið gegn ákvæðum d. liðar 1. mgr. 9. gr., 11. gr. og 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, auk 3. gr. reglna nr. 366/2008.

Neytendastofa telur rétt með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 að banna Skanva ehf. að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti.

III.

Ákvörðunarorð:

„Skanva ehf., Fiskislóð 31, Reykjavík, hefur með kynningu um lækkað verð án þess að hafa sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða, brotið gegn ákvæðum d. liðar 1. mgr. 9. gr., 11. gr. og 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, ásamt 3. gr. og 5. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.



Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Skanva ehf. bannað að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi tveimur vikum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði ekki farið að banninu má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005.“

Neytendastofa, 22. janúar 2019.

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir