



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 9/2008

Kvörtun Icelandair yfir verðupplýsingum í bókunarferli Iceland Express

I.

Erindið

Erindi Icelandair barst Neytendastofu með bréfi, dags. 18. febrúar 2008, þar sem þess er óskað að Neytendastofa taki til skoðunar hvort framsetning á verðupplýsingum í bókunarferli Iceland Express samræmist 6. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins og 2. gr. reglna nr. 580/1998 um verðmerkingar.

Segir í erindinu að verðupplýsingar á vefsíðu Iceland Express sem birtist í viðeigandi dálkum, þegar valinn hafi verið brottfarardagur og áfangastaður, sé ekki heildarverð heldur verð fyrir fullorðinn farþega án skatta og annarra gjalda. Efst á síðunni með smáu lettri sé tekið fram að ekki sé um heildarverð að ræða en vinstra megin á síðunni sé að finna kassa þar sem heildarverðið komi fram.

Hjá Icelandair sé því öðruvísi farið. Upplýsingar um verð sem birtar séu í samsvarandi dálkum séu heildarverð, þ.e. verð á fullorðin farþega með sköttum og öðrum greiðslum.

Iceland Express og Icelandair séu keppinautar og algengt sé að neytendur beri saman verð á ferðum Iceland Express og Icelandair áður en tekin sé ákvörðun með hvort flugfélagið sé valið. Við slíkan samanburð sé villandi að annað flugfélagið birti verð án skatta en hitt með sköttum. Jafnvel þó Iceland Express birti annars staðar á síðunni heildarverð sé ekki víst að neytendur geri sér grein fyrir því en líti aðeins til þess verðs sem birtist á völdum dagsetningum og beri það saman við það verð sem fram komi á heimasíðu Icelandair.



I. Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 20. febrúar 2008, var erindi Icelandair sent Iceland Express til umsagnar. Svar barst með bréfi, dags. 11. mars 2008, þar sem kvörtun Icelandair er mótmælt. Verðupplýsingar á vefsíðu Iceland Express séu ekki rangar í skilningi 6. gr. laga nr. 57/2005. Á síðunni sé útskýrt með áberandi hætti hvaða verð sé heildarverð í samræmi við kröfur 2. gr. reglna nr. 580/1998.

Í svarinu segir að á vinstri hlið bókunarsíðunnar séu, í sérstökum ramma, birtar upplýsingar um heildarverð fyrir farmiða með sköttum og öðrum greiðslum. Hægra megin við ramma sé birt verð þeirra flugmiða sem neytandi á kost á að kaupa, án skatta og annarra greiðslna. Ef neytandi breyti vali á farmiða breytist heildarverð vinstra megin á síðunni einnig. Kerfið sé einfalt, skýrt og þægilegt í notkun fyrir neytendur.

Tilgangur þess að greina bæði frá verði með sköttum og greiðslum annars vegar og án þeirra hins vegar sé að stuðla að auknu gagnsæi verðlagningar. Iceland Express sé lágfargjaldaflugfélag og því sé mjög mikilvægt að fyrirtækið sýni hve stór hluti heildarverðs megi rekja til skatta og annarra greiðslna. Það hljóti að teljast til hagsbóta fyrir neytendur að veitt sé sundurliðun heildarverðs.

Af orðalagi 2. gr. reglna nr. 580/1998 sé ljóst að lögmætt sé að merkja vöru eða þjónustu með tvönnskonar verði. Í slíkum tilfellum verði hins vegar að koma skýrt fram hvaða verð neytandi greiði. Á áberandi stað á vefsíðu Iceland Express séu leiðbeiningar þar sem skýrt sé tekið fram hvaða verð sé heildarverð. Þess hafi verið sérstaklega gætt að hafa útskýringartexta í skáletri fyrir miðri síðu, til að vekja athygli á honum. Upplýsingar um heildarverð séu sérstaklega innrammaðar til að vekja athygli á þeim. Ef svo ólíklega vildi til að heildarverð færi fram hjá einhverjum neytanda í skrefi 2 í bókunarferlinu komi þær upplýsingar einnig fram í öllum næstu skrefum. Ef neytandi ruglist geti hann ávalt bakkað um eitt skref í bókunarferlinu og leiðrétt bókunina, eða hætt við hana.

Staðhæfingum í erindi um að leiðbeiningar vegna verðupplýsinga sé að finna efst á síðunni með smáu lettri er mótmælt. Um sé að ræða sömu leturstærð og í meginmáli. Fyrirsagnir séu þó með stærra lettri, eins og almennt tíðkist. Því er hafnað að verðupplýsingar í bókunarferli Iceland Express geti talist villandi skv. 6. gr. laga nr. 57/2005 þó uppsetning beggja aðila sé ekki svipuð og neytendur geti með því ruglast. Iceland Express beri einungis ábyrgð á efni vefsíðu sinnar.



2.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 14. mars 2008, var Icelandair sent svar Iceland Express til umsagnar. Svar barst með bréfi dags. 18. mars 2008 þar sem fram kemur að þó Icelandair sé ósammála bréfi Iceland Express verði því ekki svarað því mikilvægara sé að Neytendastofa taki ákvörðun í málinu. Um mikilvæga viðskiptahagsmuni sé að ræða og þar sem líða fari að aðal ferðatíma ársins sé brýnt að niðurstaða fáiast í málið.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 19. mars 2008, var Iceland Express sent afrit af bréfi Icelandair. Aðilum málsins var tilkynnt að gagnaöflun væri lokið. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

3.

Með bréfi, dags. 4. apríl 2008, óskaði Iceland Express eftir að koma frekari rökum að í málinu. Segir í bréfinu að útliti bókunarsíðu Iceland Express hafi verið breytt á þá leið að rammi með heildarverði vinstra megin á síðunni hafi verið litaður gulur til að vekja frekari athygli á honum.

Í bréfinu segir einnig að reglur um verðmerkingar, nr. 580/1998, séu byggðar á tilskipun Evrópusambandsins nr. 98/6/EB og sé ákvæði 1. mgr. 4. gr. tilskipunarinnar um skýrleika verðmerkinga sambærileg við ákvæði 2. gr. reglna um verðmerkingar. Flugfélög með staðfestu í ríkjum Evrópusambandsins verði því að hlíta sömu grundvallarreglum um verðmerkingar og flugfélög hér á landi. Fjöldmörg flugfélög innan Evrópusambandsins greini frá verði bæði með og án skatta og annarra greiðslna í bókunarferli á vefsíðum sínum, með sama hætti og Iceland Express geri. Sérstaklega er bent á að Ryanair, þekktasta lágfargjaldaflugfélag heims, noti nákvæmlega eins bókunarkerfi og Iceland Express. Iceland Express sé ekki kunnugt um að Ryanair eða nokkru öðru flugfélagi sem hefur sama háttinn á bókunarferli sínu hafi verið gert að breyta framsetningu sinni þó svo að sambærilegar reglur gildi um verðmerkingar þeirra.

Bréf Iceland Express var sent Icelandair með bréfi Neytendastofu, dags. 8. apríl 2008, og Icelandair gefinn kostur á að koma að athugasemdum. Svar barst með bréfi, dags. 15. apríl 2008, þar sem fram kemur að Icelandair sjái ekki ástæðu til að koma að andsvörum.

III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu kvartar Icelandair yfir verðupplýsingum í bókunarvef Iceland Express. Telur Icelandair upplýsingarnar villandi og brot á ákvæðum 6. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins og 2. gr. reglna nr. 580/1998 um



verðupplýsingar enda sé ekki með nægilega skýrum hætti tekið fram heildarverð ásamt sköttum og öðrum greiðslum.

Iceland Express telja upplýsingarnar ekki villandi í skilningi 6. gr. enda komi fram bæði verð Iceland Express án skatta og annarra greiðslna sem og heildarverð með sköttum og öðrum greiðslum. Skv. ákvæðum 2. gr. reglna nr. 580/1998 sé seljanda heimilt að tiltaka verð bæði með og án skatta og annarra greiðslna komi skýrt fram hvaða verð neytandi skuli greiða. Verðupplýsingar á vefsíðu Iceland Express séu í samræmi við það enda komi skýrt fram hvar heildarverðupplýsingar sé að finna.

2.

Í málinu er vísað til ákvæði 6. gr. laga nr. 57/2005 og 2. gr. reglna nr. 580/1998. Ákvæði 6. gr. laga nr. 57/2005 hljóðar svo:

"Óheimilt er að veita rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða með öðrum hætti eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum sem sama marki eru brenndar, enda séu upplýsingar þessar og viðskiptaaðferðir fallnar til þess að hafa áhrif á eftirspurn eða framboð vara, fasteigna, þjónustu eða annars þess sem haft er á boðstólum í atvinnustarfsemi sem lög þessi taka til.

Auglýsingar og aðrar viðskiptaaðferðir skulu ekki vera ósanngjarnar gagnvart keppinautum eða neytendum vegna forms þeirra eða sökum þess að skírskotað er til óviðkomandi mála."

Í lagagreininni er gerð krafa um að auglýsingar og aðrar viðskiptaaðferðir séu ekki ósanngjarnar gagnvart keppinautum eða neytendum auk þess sem þær innihaldi ekki rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar. Samkvæmt ákvæðinu tekur það ekki einungis til auglýsinga í þrengri merkingu heldur falla einnig undir ákvæðið rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar sem eru birtar með öðrum hætti en í auglýsingum. Upplýsingar sem fyrirtæki birta á vefsíðum sínum falla því einnig undir ákvæði greinarinnar.

Ákvæði 2. gr. reglna nr. 580/1998 er kveðið á um skyldu seljenda til að verðmerkja vöru og þjónustu með söluverði. Uppgefið verð skuli vera endanlegt verð til neytenda, með sköttum og öðrum kostnaði og auðvelt skuli vera að sjá verð á vöru og þjónustu á sölustað. Þá segir einnig í ákvæðinu að ef fleiri en ein verðmerking sé á vörum skuli koma skýrt fram hvaða verð neytendur skuli greiða.



3.

Fyrir ofan verðupplýsingar á farmiðum sem í boði eru á bókunarvef Iceland Express kemur fram að um sé að ræða meðalverð fyrir fullorðinn farþega án skatta og annarra greiðslna. Textinn vekur hins vegar ekki sérstaka athygli neytanda þó hann sé skáletraður, enda er hann í jafn stóru lettri og annar texti á síðunni.

Vinstra megin á síðunni er kassi sem við meðferð málsins var litaður gulur og koma þar fram upplýsingar um heildarverð fyrir fullorðinn farþega. Neytandinn vinnur bókunina að öllu leyti í umhverfi þar sem einungis er sýnt verð án skatta og annarra greiðslna. Í gögnum málsins hefur Iceland Express m.a. vísað til vefsíðna airberlin og Ryanair. Neytendastofa vekur athygli á því að í báðum tilfellum er aðgreint heildarverð fyrir hvora leið og er heildarverð gefið upp í beinu framhaldi. Í báðum tilvikum eru upplýsingarnar veittar í því umhverfi þar sem bókunin er gerð. Að mati Neytendastofu er þar um mun skýrari framsetningu að ræða.

Eins og fram kemur í reglum um verðmerkingar nr. 580/1998, er heimilt að gefa upp verð án skatta og annarra greiðslna en skylt er að skýrt komi fram endanlegt verð með sköttum og öðrum greiðslum. Í reglunum er miðað að því að meginreglan sé sú að gefa skuli upp heildarverð með sköttum og öðrum greiðslum. Að mati Neytendastofu má ráða af 2. gr. reglnanna að séu gefin upp tvö verð, annars vegar með sköttum og öðrum greiðslum og hins vegar án þess, skuli endanlegt verð til neytenda vera jafn skýrt eða skýrara en aðrar uppgefnar verðupplýsingar. Í bókunarferlinu hjá Iceland Express eru verðupplýsingar án skatta og annarra greiðslna ávallt fyrir augum neytandans en ekki heildarverðið og verður neytandi því að muna eftir að fylgjast með heildarverðinu til hliðar á síðunni. Ef neytandinn ætlar að kaupa farmiða fram og til baka, sem gefur auga leið að er algengast, fær hann uppgefið verð hvorrar ferðar fyrir sig án skatta og annarra greiðslna en aðeins heildarverð beggja ferðanna samanlagt. Eru því upplýsingar um verð án skatta og annarra greiðslna nákvæmari og aðgengilegri en upplýsingar um heildarverð. Að mati Neytendastofu er því framsetning verðupplýsinga á bókunarvef Iceland Express ófullnægjandi, óskýr og til þess fallin að vera ósanngjörn gagnvart keppinautum og því brot á ákvæðum 6. gr. laga nr. 57/2005 og 2. gr. reglna nr. 580/1998 um verðupplýsingar.



**IV.
Ákvörðunarorð:**

„Iceland Express, Efstalandi 26, Reykjavík, hefur með framsetningu á verðupplýsingum á bókunarvef fyrirtækisins brotið ákvæði 6. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins og 2. gr. reglna um verðmerkingar nr. 580/1998.

Iceland Express er gert að breyta framsetningunni þannig að heildarverð hvers flugfars með sköttum og öðrum greiðslum komi fram í beinu framhaldi af því verði sem Iceland Express selur flugfarið á án skatta og annarra greiðslna.

Brot á ákvörðun þessari varðar viðurlögum sbr. V. kafla laga nr. 57/2005.“

Neytendastofu, 13. maí 2008