



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 21/2009

Framsetning á verði í bókunarvef Heimsferða ehf.

I.

Málsmeðferð

1.

Mál þetta hófst með bréfi Neytendastofu, dags. 29. apríl 2008, þar sem fram kom að við skoðun stofnunarinnar á bókunarvél á vefsíðu Heimsferða hafi komið í ljós að neytendur sem leiti ferða hjá Heimsferðum fái ekki uppgefið heildarverð ferðarinnar, með sköttum og öðrum gjöldum, fyrir en á þriðja þrepi bókunarinnar. Á fyrsta þrepi skrái neytandinn áfangastað, ferðatíma og fjölda farþega. Á öðru þrepi sé neytandanum gefinn kostur á að velja þá ferð sem honum henti og þar tekið fram verð á hvern farþega með yfirskriftinni „*verð frá*“. Á þriðja þrepi komi fram verð á þeirri ferð sem valin hefur verið ásamt sköttum og öðrum gjöldum.

Í bréfinu kemur fram að Neytendastofa telji framsetningu verðs í bókunarferlinu til þess fallna að vera brot gegn ákvæðum þágildandi laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins. Var þeim tilmælum beint til Heimsferða að koma bókunarvél sinni í rétt horf þannig að neytendum sé gefið upp heildarverð, með sköttum og gjöldum, á öðru þrepi bókunarferilsins.

2.

Skoðun Neytendastofu á bókunarvef Heimsferða, þann 2. júlí 2008, leiddi í ljós að ekki hafi verið gerðar viðeigandi breytingar á framsetningu verðs. Með vísan til d. liðar 9. gr. núgildandi laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu var Heimsferðum því bannað að birta „*verð frá*“ á öðru þrepi bókunarferilsins án þess að fram kæmu skattar og önnur gjöld.

3.

Með tölvupósti Heimsferða, sendur 9. júlí 2008, var stofnuninni greint frá því að gerður hafi verið samningur við enskt hugbúnaðarfyrtæki um kaup á bókunarvél fyrir Heimsferðir og væri ráðgert að hún yrði tekin í notkun í október 2008. Vefhluti núverandi bókunarvélar sé gömul og



ekki hafi verið hægt að breyta henni nema hanna hana upp að nýju í nýju forriti. Til bráðabirgða hafi því eftirfarandi texti verið settur inn á vefsíðuna: „*Vinsamlega athugið, neðangreint verð er grunnverð, við það bætast flugvallaskattar, rútuferðir (valkvætt), forfallagjald (valkvætt) og sumum tilfellum gengisbreyting og eldsneytishækkun. Sundurliðun á verði ferðar kemur fram á næsta stigi.*“

Viðskiptavinurinn þurfi ekki annað en að klicka á áfram til þess að fá upp heildarverð. Heimsferðir séu því ekki að reyna að fela neitt fyrir neytendum, nema síður sé.

4.

Neytendastofa svaraði tölvupósti Heimsferða með tölvupósti, sendum 22. júlí 2008, þar sem fram kemur að stofnunin hafi tekið þá ákvörðun að aðhafast ekki í málinu á meðan unnið væri að breytingum á síðunni.

5.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 7. maí 2009, var vísað til fyrri samskipta vegna málsins og óskað upplýsinga um það hvort gerðar hafi verið viðeigandi breytingar á verðframsetningunni og skýringa á því í hverju breytingarnar felist.

Þá var í bréfinu vakin athygli á þeim breytingum sem gerðar hafi verið á ákvæðum laga nr. 57/2005, með gildistöku breytingalaga nr. 50/2008, sem og gildistöku reglna um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar nr. 725/2008. Með bréfinu fylgdi afrit af hinum breyttu lögum sem og verðmerkingarreglum.

6.

Svar Heimsferða barst Neytendastofu með tölvupósti, sendum 20. maí 2009, þar sem fram kom að ýmsar breytingar hafi átt sér stað. Tölvukerfinu hafi seinkað verulega og því hafi Heimsferðir ákveðið að fá uppfærslu á gamla kerfinu. Í nýju uppfærslunni muni öll verð birtast á fyrsta stigi. Kerfið verði væntanlega prófað í lok næstu viku og ætti því að vera komið í notkun eftir um það bil mánuð.

7.

Með tölvupósti Neytendastofu, sendum 22. maí 2009, var Heimsferðum gefinn lokafrestur til 19. júní s.á. til að koma verðupplýsingum í viðunandi horf. Að þeim tíma liðnum yrði tekin ákvörðun í málinu.



II.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu hefur Neytendastofa farið fram á að Heimsferðir geri leiðréttingar á bókunarvél á vefsíðu fyrirtækisins svo heildarverð ferðar komi fram strax á öðru þrepi bókunarferilsins.

Af hálfu Heimsferða hefur verið á það bent á tölvukerfi það sem notast hefur verið við bjóði ekki upp á uppfærslur og því hafi tekið tíma að gera viðeigandi breytingar. Neytendum sé þó ávallt gefið upp heildarverð áður en kemur að staðfestingu bókunar og til að koma til móts við stofnunina var bætt við texta í öðru þrepi bókunarferilsins um að skattar og hugsanlega önnur gjöld bættust við verðið.

2.

Í lögum nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu er m.a. fjallað um gagnsæi markaðarins og heimildir og úrræði Neytendastofu til að stuðla að gagnsæi og upplýsingagjöf til neytenda. Í 17. gr. laganna segir:

„Fyrirtæki, sem selur vöru eða þjónustu til neytenda, skal merkja vöru sína og þjónustu með verði eða sýna það á svo áberandi hátt á sölustaðnum að auðvelt sé fyrir neytendur að sjá það. Neytendastofa getur sett nánari ákvæði um verðmerkingar með opinberri tilkynningu.“

Verð er enn fremur skýrt í 3. gr. laganna sem:

„[...] andvirði vöru og þjónustu með virðisaukaskatti og öðrum opinberum gjöldum þar sem við á, þ.e. hvers konar endurgreiðsla án tillits til þess hvort notað er annað heiti, svo sem endurgjald, laun, þóknun, frakt, flutningsgjald, taxi, leiga eða því um líkt.“

Með heimild í 17. og 18. gr. laganna hefur Neytendastofa sett reglur um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar nr. 725/2008. Þar sem í 2. gr. er um það fjallað að á sölustað skuli gefa upp verð á vöru og þjónustu með endanlegu söluverði í íslenskum krónum.

Í 9. gr. laga nr. 57/2005 um það fjallað að viðskiptahættir séu villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða eru með þeim hætti að neytendum séu veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Skv. ákvæðinu er m.a. átt við rangar upplýsingar um:

„d. verð vöru eða þjónustu [...]“



Þá er í 5. gr. laganna lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum.

Neytendastofa hefur heimildir í b. lið 1. mgr. 22. gr. laganna til að leggja stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn stjórnvaldsreglum og ákvörðunum stofnunarinnar gegn viðskiptaháttum sem brjóta gegn ákvæði II. – VIII. kafla laganna.

3.

Neytendastofa hefur ítrekað farið fram á að Heimsferðir breyti bókunarvef sínum svo endanlegt verð ferðar komi fram strax á öðru þrepi bókunarferilsins. Vegna tæknilegra breytinga sem gera þarf á vefsíðu Heimsferða hefur Neytendastofa þó sýnt nokkra biðlund í málinu. Þá hefur stofnunin einnig litið til þeirrar skammtímalausnar sem gerð hefur verið á síðunni, þ.e. að bætt hefur verið við texta í bókunarferlið þar sem fram kemur að ekki sé um endanlegt verð að ræða.

Í lögum nr. 57/2005 sem og reglum nr. 725/2008 er lögð afdráttarlaus skylda á fyrirtæki að gefa upp endanlegt verð fyrir vörur og þjónustu. Sé það ekki gert hefur það einnig verið mat Neytendastofu að um villandi viðskiptahætti sé að ræða þar sem rangt verður getur haft áhrif á ákvörðun neytenda um það að eiga viðskipti.

Á öðru þrepi bókunarvefs Heimsferða kemur fram „*verð frá*“ þar sem greint er frá verði í valda ferð m.v. einn fullorðin án skatta og annarra tilfallandi gjalda. Neytendastofa hefur lagt ríka skyldu á fyrirtæki sem selja þjónustu á netsíðum sínum að gefa neytendum strax upp endanlegt verð með skýrum og greinargóðum hætti, sbr. ákvörðun stofnunarinnar nr. 9/2008 *Kvörtun Icelandair yfir verðupplýsingum í bókunarferli Iceland Express*.

Að mati Neytendastofu er það því í andstöðu við ákvæði 17. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu sem og ákvæði 2. gr. reglna nr. 725/2008 um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar að gefa upp verð án skatta og annarra gjalda. Þá eru slíkar verðupplýsingar að mati Neytendastofu til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti og því brot gegn d. lið 1. mgr. 9. gr. sömu laga.

Samkvæmt ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005 eru óréttmætir viðskiptahættir bannaðir. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta sé nánar tilgreint í II. – V. kafla laganna en ákvæði 9. gr. er að finna í III. kafla þeirra. Verðframsetning Heimsferða varðar því einnig við ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005.

4.

Í máli þessu hefur Neytendastofa ítrekað veitt Heimsferðum frest til að koma verðupplýsingum á bókunarvef sínum í viðunandi horf. Með tölvupósti stofnunarinnar sendum 22. maí 2009 var Heimsferðum gefinn lokafrestur til 19. júní s.á. til að koma verðupplýsingum í lag.



Við skoðun Neytendastofu á bókunarvef Heimsferða þann 26. ágúst 2009 kom í ljós að ekki höfðu verið gerðar breytingar á síðunni. Af ferli málsins er ljóst að þrátt fyrir ítrekaðar beiðnir um lagfæringar hefur fyrirtækið ekki fært bókunarvef sinn í löglegt horf. Því telur Neytendastofa nauðsynlegt að beita þeim heimildum sem stofnuninni eru gefnar í lögum nr. 57/2005 og leggja á Heimsferðir stjórnvaldssekt fyrir brot gegn ákvæðum laganna sem og reglum stofnunarinnar um verðmerkingar.

Að teknu tilliti til þess tíma sem Neytendastofa hefur veitt Heimsferðum til að koma verðupplýsingum sínum í rétt horf, umfangs brotsins og þeirra tæknilegu vandkvæða sem a.m.k. að einhverju leyti hafa komið í veg fyrir leiðréttingarnar telur Neytendastofa með vísan til b. liðar 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 hæfilegt að leggja á Heimsferðir 600.000 –kr. stjórnvaldssekt (sexhundraðþúsundkrónur).

Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.



III.

Ákvörðunarorð:

„Heimsferðir ehf., Skógarhlíð 18, Reykjavík, hafa með því að gefa upp verð á skatta og annarra tilfallandi gjalda á öðru þrepi í bókunarferli fyrirtækisins á bókunarvef þess brotið gegn ákvæðum 5. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 17. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu sem og gegn ákvæðum 2. gr. reglna nr. 725/2008 um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar.

Með heimild í b. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu þykir Neytendastofu hæfilegt að leggja á Heimsferðir stjórnvaldssekt að fjárhæð 600.000 – kr. (sexhundraðþúsundkrónur).

Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.“

Neytendastofa, 26. ágúst 2009

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir