



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 27/2017

## **Brot Norðursiglingar gegn ákvörðun Neytendastofu**

### **I.**

#### **Málmeðferð**

##### **1.**

Í bréfi Neytendastofu til Norðursiglingar ehf., dags. 14. mars 2017, kom fram að stofnuninni hefðu borist ábendingar um að Norðursigling hefði ekki gert ráðstafanir til þess að fara að ákvörðun Neytendastofu nr. 5/2017. Í bréfinu benti Neytendastofa á að áfrýjunarfrestur vegna ákvörðunarinnar væri liðinn. Farið var fram á upplýsingar frá Norðursiglingu um allar ráðstafanir sem fyrirtækið hefði gripið til og/eða hygðist grípa til svo farið yrði að ákvörðuninni.

##### **2.**

Svar barst með bréfi Norðursiglingar, dags. 22. mars 2017. Í bréfinu segir meðal annars að verið sé að vinna að því að aðlaga markaðs- og kynningarefni Norðursiglingar að niðurstöðu Neytendastofu. Standi vonir til þess að það klárast á næstu vikum og þegar hafi verið látið framleiða nýtt kynningarefni. Fyrir liggja að Norðursigling ætli að koma málum í það horf að ekki brjóti í bága við ákvæði laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu en verkefnið sé umfangsmikið. Vonir standi til því verið að fullu lokið þann 1. maí 2017. Að mati Neytendastofu hafi Norðursigling með viðbrögðum sínum komið til móts við athugasemdir Neytendastofu og þegar hafið vinnu við að breyta og aðlaga sitt kynningar- og markaðsefni. Sé þess óskað geti Norðursigling sent Neytendastofu sýnishorn af nýjum bæklingi og öðru kynningarefni auk mynda af nýjum merkingum og skiltum.

##### **3.**

Með bréfi Neytendastofu til Norðursiglingar, dags. 29. mars 2017, benti stofnunin á að hugtakið „Carbon Neutral“ væri enn notað í bæklingi fyrirtækisins fyrir árið 2017. Telji Neytendastofa að notkunin sé enn til þess fallin að teljast villandi og brjóta gegn ákvörðun Neytendastofu. Í bréfinu benti Neytendastofa á að til leiðbeiningar við framkvæmd úrbóta teldi stofnunin að leggja mætti til grundvallar eftirfarandi til að forða því að notkun hugtaksins teljist villandi í markaðssetningarefni Norðursiglingar þannig að brjóti gegn ákvörðun nr. 5/2017: (1) Þegar hugtakið sé notað í texta fylgi því ávallt samhliða útskýring



með jafn skýrum hætti til hvaða vöru og/eða þjónustubátta fullyrðingin nái og til hvaða vöru og/eða þjónustubátta hún nái ekki. (2) Þegar hugtakið sé notað í tengslum við myndræna framsetningu að auðvelt sé að átta sig á til hvaða vöru eða þjónustubátta hugtakið nái. (3) Að myndmerki sem fylgi hugtakinu annars að jafnaði sé ekki notað á öðrum stöðum í markaðssetningarefni.

Samhliða þessu óskaði Neytendastofa eftir upplýsingum um til hvaða ráðstafana verði gripið til að fjarlægja hugtakið og merkið af byggingu fyrirtækisins, á skiltum, í bæklingum og á vefsíðu fyrirtækisins og annars staðar þar sem það eigi við.

Jafnframt vakti Neytendastofa athygli Norðursiglingar á því að við notkun á hugtökum sem veiki hughrif almennra neytenda um jákvæð eða hlutlaus umhverfisáhrif, svo sem eins og *eco friendly, sustainability*, eða *green* sé rétt að gæta vel að undirbúningi. Í þessu samhengi megi til dæmis benda á leiðbeiningar Alþjóðaviðskiptaráðsins, *Framework for Responsible Environmental Communications* um umhverfisfullyrðingar í markaðssetningu.

#### 4.

Þann 6. apríl 2017 fundaði Neytendastofa með fulltrúum Norðursiglingar um framkvæmd úrbóta. Með tölvubréfi Norðursiglingar til Neytendastofu, dags. 7. apríl 2017 sendi fyrirtækið athugasemdir við bréf Neytendastofu, dags. 29. mars 2017 og yfirlit yfir fyrirhugaðar og þegar framkvæmdar úrbætur vegna málsins. Með bréfi Neytendastofu til Norðursiglingar, dags. 11. apríl 2017 og tölvubréfum sama dag, kom fram að stofnunin teldi að að eins og málum væri háttað teldust fyrirhugaðar og þegar framkvæmdar úrbætur fullnægjandi ráðstafanir til þess að farið yrði að ákvörðun stofnunarinnar. Neytendastofa óskaði jafnframt upplýsinga um til hvaða ráðstafana Norðursigling hygðist grípa varðandi nýjan bækling félagsins sem þegar hefði verið prentaður. Neytendastofa benti á að til þess að komist yrði hjá frekari aðgerðum af hálfu stofnunarinnar teldi Neytendastofa að gera þyrfti tilteknar breytingar á bæklingnum. Með tölvubréfum, dags. 12. apríl voru jafnframt bornar undir Neytendastofu tilteknar fyrirhugaðar breytingar á bæklingi fyrirtækisins.

#### 5.

Með tölvubréfi Neytendastofu til Norðursiglingar, dags. 19. maí 2017 var fyrirtækinu send ljósmynd sem borist hafði með ábendingu, dags. 2. maí 2017. Á ljósmyndinni sem tekin var 27. apríl 2017 er bifreið fyrirtækisins merkt með hugtakinu „Carbon Neutral“. Í tölvubréfinu var vísað til fyrri bréfa Neytendastofu og lista yfir aðgerðir sem Norðursigling hefði lagt fram um úrbætur. Ljósmyndin bendi til þess að ekki hafi enn verið brugðist við með fullnægjandi hætti. Óskað var eftir upplýsingum um hvort og hvers vegna bifreiðar fyrirtækisins væru enn merktar með þessum hætti. Jafnframt var óskað eftir upplýsingum um hvaða ráðstafanir væru eftir ef einhverjar væru. Til að mynda væri óskað eftir upplýsingum um hvernig gengið hefði með breytingar á bæklingi. Svar barst með tölvubréfi Norðursiglingar, dags. 23. maí 2017. Í tölvubréfinu kom fram að bifreiðin hafi verið hreinsuð að öllu leiti fyrir utan vélarhlíf. Húddið sé heillímt en verið sé að hanna og útbúa límmiða sem falli að merkingunni án þess að



skemma heildarmyndina. Bifreiðin sé hvít í grunninn og því erfitt að rífa alla merkingu af húddinu. Breytingum verði lokið fljótlega og bæklingur hafi verið lagaður í samræmi við athugasemdir. Aðrar minniháttar merkingar séu jafnframt í vinnslu sem gert verði ráð fyrir að verði lokið fyrir mánaðarmót. Allar breytingar verði komnar í lag fyrir lok maímánaðar. Vonast sé til að fá þetta andrými enda mikið að endurhanna og fá endurprentað ásamt því að koma fyrir. Ef gerð sé krafa um að bregðast hraðar við sé ekki nema um eitt að velja og það er að hreinsa allar merkingar af bifreiðinni og hafa hana hvíta en sá kostnaður sem liggja í þessum límmiðum sé töluverður og því sé óskað eftir að fá að ganga vel frá merkingu án þess að eyðileggja heildarmyndina sem á bifreiðinni sé.

## 6.

Með bréfi Neytendastofu til Norðursiglingar, dags. 14. júlí 2017, var vísað til tölvubréfs Norðursiglingar, dags. 23. maí 2017 þar sem fram kom að unnið væri að lagfæringum á bæklingum, bifreiðum og svokölluðum „sendiherrum“ og vonast væri til að því yrði lokið fljótlega og fyrir lok maímánaðar. Vakin var athygli á því að Neytendastofu hefðu borist ljósmyndir sem teknar hefðu af umræddum „sendiherrum“ í byrjun júlímánaðar 2017. Síni myndirnar að enn hafa ekki verið gerðar fullnægjandi umbætur á merkingum félagsins til þess að farið væri að ákvörðun Neytendastofu nr. 5/2017. Jafnframt var óskað eftir að skýringar eða athugasemdir Norðursiglingar bærust stofnuninni eigi síðar en þann 21. júlí 2017 áður en tekin yrði ákvörðun um sektir. Svar barst með bréfi Norðursiglingar, dags. 19. júlí 2017. Í bréfinu kemur fram að verkáætlun hafi gengið eftir og hafi merkingar og á bifreiðum félagsins verið lagfærðar m.a. með nýjum prentunum. Á “sendiherrum” hafi verið farin sú leið að setja segulplötu yfir merkingar þar sem textinn “Carbon Neutral” standi og hafi verið talið að slíkt myndi duga þar til nýjar álplötur yrðu prentaðar. Nýjar álplötur hafi ekki skilað sér í hús frá framleiðanda fyrr en í byrjun júlí. Engu að síður hafi verið brugðist strax við athugasemdum og bráðabirgða lagfæring gerð á markaðsefninu. Vakin sé athygli á því og þyki miður ef segulplattar sem settir hafi verið yfir merkingar sem athugasemd hafi beinst að, hafi ekki fengið að vera í friði þann tíma sem endurprentun á álplöttum hafi staðið yfir. Það sé mjög einfalt að fletta þessu af sé einbeittur vilji til þess. Það séu þrír “sendiherrar” í Mývatnssveit, við Jarðböðin, við Samkaup og við Dimmuborgir. Það sé enginn “sendiherra” við sundlaugina á Húsavík en einn sé við söluaðstöðu Norðursiglingar á Húsavík. Með bréfinu sé staðfest að nýtt markaðsefni hafi verið sett upp á tilgreindum “sendiherrum” og fylgi myndafrit af nýja efninu. Það eigi því að vera búið að fullnusta öllum athugasemdum sem hafi beinst að markaðsefni Norðursiglingar hf.

## II.

### Niðurstaða

#### 1.

Mál þetta varðar meint brot Norðursiglingar ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 5/2017, dags. 8. febrúar 2017. Með ákvörðuninni var Norðursiglingu bönnuð notkun myndmerkis og textans „Carbon Neutral“ í markaðssetningarefni fyrirtækisins þannig að villandi sé fyrir



neytendur og ósanngjarnt gagnvart keppinautum. Um var að ræða brot gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., 9. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Í ákvörðunarorðum kom fram að verði ekki farið að banninu mætti búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005. Ákvörðunarorð ákvörðunar nr. 5/2017 eru svohljóðandi:

*„Norðursigling ehf., Hafnarstétt 9, Húsavík, hefur með notkun myndmerkis og textans „Carbon Neutral“ í markaðssetningarefni fyrirtækisins brotið gegn 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., 9. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.*

*Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, bannar Neytendastofa Norðursiglingu ehf. notkun myndmerkis og textans „Carbon Neutral“ í markaðssetningarefni fyrirtækisins þannig að villandi sé fyrir neytendur og ósanngjarnt gagnvart keppinautum. Verði ekki farið að banninu má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.“*

## 2.

Í máli þessu hefur Neytendastofa með bréfum, dags. 14. mars, 19. maí og 14. júlí 2017 vakið athygli Norðursiglingar á því að fyrirtækið hafi ekki gert ráðstafanir til þess að farið yrði að ákvörðun Neytendastofu með fullnægjandi hætti. Þá hefur Neytendastofa leiðbeint Norðursiglingu um framkvæmd úrbóta með bréfi, dags. 29. mars 2017 og fundi með fulltrúum fyrirtækisins þann 6. apríl 2017. Norðursigling hefur undir meðferð málsins lýst því yfir við Neytendastofu að breytingum á markaðssetningarefni fyrirtækisins yrði lokið fyrir lok maímánaðar 2017.

Gögn máls þessa sýna hins vegar að enn var víða notast við hugtakið „Carbon Neutral“ í markaðssetningarefni Norðursiglingar í júlí 2017, rúmum fimm mánuðum frá ákvörðun Neytendastofu nr. 5/2017. Að mati Neytendastofu gildir einu þótt lagfæringar hafi ekki verið útbúnar með nægilega tryggum hætti enda á ábyrgð fyrirtækja sjálfra að fara að ákvörðunum Neytendastofu. Neytendastofu þykir ljóst fullnægjandi breytingar á markaðssetningarefni Norðursiglingar höfðu ekki verið gerðar í júlí 2017 og að Norðursigling hafi því brotið gegn ákvörðun stofnunarinnar nr. 5/2017.

Samkvæmt a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 getur Neytendastofa lagt stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn ákvæðum laganna og reglum settum samkvæmt þeim, sbr. II. – V. kafla laganna. Með vísan til alls þess sem fram hefur komið og til þess að tryggja varnaðaráhrif telur Neytendastofa að leggja verði á sekt í samræmi við heimildir laga.

Með vísan til alls framangreinds og að teknu tilliti til skýringa fyrirtækisins, umfangs brotsins, fyrri sektarákvarðana stofnunarinnar og að teknu tilliti til meðalhófs- og jafnræðisreglu



stjórnsýslulaga telur Neytendastofa rétt að leggja á Norðursiglingu ehf., stjórnvaldssekt að fjárhæð 500.000 kr. (fimmhundraðþúsundkrónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.

### III.

#### Ákvörðunarorð:

**„Norðursigling ehf., Hafnarstétt 9, Húsavík, braut gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 5/2017 Markaðssetning Norðursiglingar á „Carbon Neutral“ með áframhaldandi notkun á hugtakinu „Carbon Neutral“ markaðssetningarefni sínu.**

**Með heimild í a. og b. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Norðursiglingu ehf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 500.000 kr. (fimmhundraðþúsundkrónur) vegna brotsins. Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“**

Neytendastofa, 2. ágúst 2017

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir