



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 23/2018

Frí uppsetning Öryggismiðstöðvar Íslands

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til Öryggismiðstöðvar Íslands hf. (Öryggismiðstöðin), dags. 30. apríl 2018 var greint frá því að Neytendastofu hefðu borist ábendingar vegna notkunar Öryggismiðstöðvarinnar á orðinu „frítt“ í markaðssetningarefni sínu. Í auglýsingunum sé boðin frí uppsetning í nóvember 2017, desember 2017, janúar 2018, febrúar 2018, mars 2018, apríl 2018 og maí 2018. Verð uppsetningar, kr. 19.900 sé tekið fram í auglýsingunum með yfirstrikun. Af þessu tilefni var athygli Öryggismiðstöðvarinnar vakin á ákvæðum 5. gr., 8. gr., d. liðar 9. gr., 2. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, 20. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir ásamt 2. og 3. gr. reglna nr. 366/2008 um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

Í bréfinu var greint frá því að Neytendastofa teldi öll ofangreind ákvæði laga og reglna koma til álita við mat á viðskiptaháttum Öryggismiðstöðvarinnar. Bent var á að í auglýsingunum væri ekki að finna aðrar upplýsingar en að tilboðið gildi í mánuð í senn þrátt fyrir að tilboðið hafi verið í gildi samfleytt í meira en hálf t. ár. Að mati Neytendastofu kynnu slíkar auglýsingar að gefa til kynna að verðhagræði sé til staðar sem sé ekki raunverulegt og að auglýsingarnar væru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun hins almenna neytanda um að eiga viðskipti. Neytendastofa teldi því auglýsingarnar til þess fallnar að teljast í andstöðu við d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 2. mgr. 9. gr., 11. gr. og 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

Þá benti Neytendastofa á að hið lækkaða verð þjónustunnar hafi verið í gildi rúmum 18 vikum lengur en leyfilegt er samkvæmt 2. gr. reglna nr. 366/2008. Væru auglýsingarnar því til þess fallnar að teljast í andstöðu við 2. gr. og 3. gr. reglna nr. 366/2008. Af því tilefni óskaði Neytendastofa jafnframt eftir upplýsingum um hvenær „uppsetning“ hefði síðast verið seld á 19.900 kr.

Neytendastofa benti einnig á að óheimilt væri að lýsa einstökum þáttum í pakkatilboði með orðinu „frítt“ ef kostnaður þess þáttar er innifalinn í verði pakkatilboðs, sbr. 20. tölul. 1. gr.



reglugerðar nr. 160/2009. Af því tilefni óskaði Neytendastofa eftir upplýsingum frá Öryggismiðstöðinni í samræmi við 1. og 2. mgr. 20. gr. laga nr. 57/2005. Í fyrsta lagi var óskað upplýsingum um hvort Öryggismiðstöðin bjóði vörur/þjónustu sem „frí uppsetning“ nær ekki til og ef svo væri, hverjar væru undanskildar. Í öðru lagi var óskað eftir upplýsingum um hvert væri verð „uppsetningar“ sem nú væri markaðssett sem „frí uppsetning“ á tímabilinu frá nóvember 2016 til nóvember 2017. Í þriðja lagi var óskað eftir upplýsingum um hvert væri verð þeirrar vöru/þjónustu sem „frí uppsetning“ fylgdi með á tímabilinu frá nóvember 2017 til dagsins í dag. Í fjórða lagi var óskað eftir upplýsingum um hvert hafi verið verð þeirrar vöru/þjónustu sem „frí uppsetning“ fylgi nú með á tímabilinu frá nóvember 2016 til nóvember 2017. Í bréfinu var auk ofangreinds farið fram á skýringar eða athugasemdir Öryggismiðstöðvarinnar.

2.

Neytendastofu bárust svör Öryggismiðstöðvarinnar með bréfi, dags. 14. maí 2018. Í bréfinu kom fram að mánuðina nóvember til og með maí 2018 hafi Öryggismiðstöðin boðið upp á ókeypis snjallöryggi líkt og fram komi í bréfi Neytendastofu. Tekið skuli fram að Öryggismiðstöðin telji umrædda markaðssetningu ekki til þess fallna að blekkja neytendur eða raska fjárhagslegum hagsmunum þeirra. Hafi ásetningur Öryggismiðstöðvarinnar allra síst staðið til að blekkja neytendur. Um sé að ræða nýja þjónustu sem félagið bjóði upp á og hafi verið ákveðið að bjóða framangreind tilboð tímabundið til þess að fjölga viðskiptavinum.

Í bréfinu var spurningum Neytendastofu svarað í sömu röð og í bréfi Neytendastofu. Að því er varði fyrstu spurninguna þá sé meginreglan sú hjá Öryggismiðstöðinni að tekið sé gjald fyrir uppsetningu á öryggiskerfi. Nái tilboðið um „fría uppsetningu“ aðeins til þess sem Öryggismiðstöðin nefni „Snjallöryggi fyrir heimili“. Fyrirtæki og stofnanir greiði almennt stofnkostnað við uppsetningu á sömu þjónustu. Að því er varði aðra spurninguna sagði í bréfi Öryggismiðstöðvarinnar að almennt verð uppsetningar sé 19.900 kr. með virðisaukaskatti og sé uppsetningin ekki innifalin í mánaðargjaldi. Að því er varði þriðju spurninguna þá sé verðið fyrir snjallöryggi á bilinu 5.900 kr. með virðisaukaskatti til 7.900 kr. með virðisaukaskatti á mánuði eftir umfangi þjónustu. Hafi verðið verið óbreytt frá því að þjónustunni hafi verið komið á laggirnar. Að því er varði fjórðu spurninguna þá hafi þjónustan fyrst verið boðið í ágúst 2017. Hafi verðið verið hið sama síðan, samanber það sem komi fram við þriðju spurningu. Frá september 2017 til loka október 2017 hafi ennfremur verið greitt uppsetningargjald að fjárhæð krónur 19.900 kr. með virðisaukaskatti. Vegna tilboða Öryggismiðstöðvarinnar hafi staðið til boða ókeypis uppsetning.

Í bréfi Öryggismiðstöðvarinnar er vísað til 8. gr. og 9. gr. laga nr. 57/2005. Þá er vísað til 20. gr. reglugerðar nr. 160/2009. Í bréfi Neytendastofu hafi sagt að óheimilt sé að lýsa einstökum þáttum í pakkatilboði sem „frítt“ séu þeir innifaldir í pakkatilboði. Ekki sé um það að ræða að kostnaðurinn við uppsetningu sé innifalinn í pakkatilboði Öryggismiðstöðvarinnar. Svo sem fram hafi komið þá hafi Öryggismiðstöðin innheimt sama mánaðargjald af viðskiptavinum sínum frá því að umræddri þjónustu var hleypt af stokkunum. Þar sem Öryggismiðstöðin hafi



nýverið byrjað að selja þjónustuna snjallöryggi hafi félagið lagt í töluverðan kostnað til þess að kynna þjónustuna og fjölga viðskiptavinum. Ókeypis uppsetning fyrir heimili hafi verið liður í þeirri viðleitni. Hafi Öryggismiðstöðin enda náð að fjölga viðskiptavinum sínum í snjallöryggi. Hafi Öryggismiðstöðin borið þann kostnað sem fylgi ókeypis uppsetningu sjálf með sambærilegum hætti og ef um markaðskostnað á borð við auglýsingar væri að ræða.

Í bréfi sínu segi Neytendastofa að samkvæmt 11. gr. laga nr. 57/2005 skuli aðeins auglýsa útsölu eða aðra sölu á lækkuðu verði ef um raunverulega verðlækkun er að ræða. Svo sem tekið hafi verið fram á undan þá hafi þjónusta vegna uppsetningar á snjallöryggi verið seld á 19.900 krónur frá upphafi og alveg til loka október 2017. Tekin hafi verið ákvörðun um að bjóða ókeypis uppsetningu í nóvember 2017. Hafi það mælst vel fyrir þannig að ákveðið hafi verið að halda því áfram. Hafi þannig verið ákveðið nokkrum sinnum að framlengja umrætt tilboð án þess að það hafi verið ætlun Öryggismiðstöðvarinnar að fella niður stofnkostnað varanlega.

Í bréfinu vísar Öryggismiðstöðin til 2. mgr. 3. gr. reglna nr. 366/2008 um að seljandi skuli geta sannað að þjónustu hafi verið seld á því verði sem tilgreint er sem fyrra verð. Þegar hafi verið vísað til þess að Öryggismiðstöðin innheimti 19.900 krónur fyrir uppsetningu á snjallöryggi til loka október 2017. Telji Öryggismiðstöðin því að farið hafi verið að umræddu lagaákvæði. Í 2. mgr. 2. gr. umræddra reglna um útsölur og fleira segi að hafi vara eða þjónusta hefur verið seld á lækkuðu verði í sex vikur skuli lækkað verð vera venjulegt verð. Í þessu samhengi sé rétt að taka það fram að Öryggismiðstöðin hafi ekki fellt niður uppsetningargjald af öðrum en heimilum. Þannig séu t.a.m. fyrirtæki almennt rukkuð um gjald við uppsetningu. Þá hefði Öryggismiðstöðin haldið áfram að innheimta 19.900 krónur í stofnkostnað hefði tilboð frá nóvember 2017 ekki verið framlengt.

Að mati Öryggismiðstöðvarinnar er háttsemi félagsins við markaðssetningu á snjallöryggi í meginatriðum lögmæt. Fallist félagið á að tilboðið um að fella niður stofnkostnað hafi staðið lengur en stefnt hafi verið að þegar til þess var stofnað. Hafi það ekki verið ætlun félagsins að gera nokkuð sem gæti verið í andstöðu við lög eða skaðað hagsmuni viðskiptavina félagsins. Hafi Öryggismiðstöðin ákveðið vegna athugasemda Neytendastofu að breyta markaðssetningu snjallöryggis í ljósi bréfs Neytendastofu, að minnsta kosti þar til afstaða stofnunarinnar liggi fyrir. Muni Öryggismiðstöðin því bjóða áskrift að þjónustunni án stofnkostnaðar.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta lýtur að auglýsingum Öryggismiðstöðvarinnar sem birtust á tímabilinu nóvember 2017 til maí 2018. Í auglýsingunum er boðin „frí uppsetning“ á vöru Öryggismiðstöðvarinnar *Snjallöryggi* í hverjum og einum mánuði á tímabilinu. Í auglýsingunum sé ekki að finna aðrar upplýsingar en að tilboðið gildi í mánuð í senn þrátt fyrir að tilboðið hafi verið í gildi samfleytt



í meira en hálfu ári. Að mati Neytendastofu kunnar slíkar auglýsingar að gefa til kynna verðhagræði sem sé ekki raunverulegt og að auglýsingarnar séu til þess fallnar að teljast í andstöðu við d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 2. mgr. 9. gr., 11. gr. og 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, 2. og 3. gr. reglna nr. 366/2008 ásamt 20. tölul. 1. gr. reglna nr. 160/2009.

Öryggismiðstöðin telur markaðssetninguna ekki til þess fallna að blekkja neytendur eða raska fjárhagslegum hagsmunum þeirra og ásetningur hafi ekki staðið til blekkinga. Tilboðið um fría uppsetningu nái til vöru fyrirtækisins *Snjallöryggi*. Uppsetning sé ekki innifalin í mánaðargjaldi. Öryggismiðstöðin hafi boðið Snjallöryggi frá ágúst 2017. Öryggismiðstöðin hafi borið uppsetningarkostnað vegna tilboðanna sjálf og hafi ákveðið að framlengja tilboðið án þess að ætlunin hafi verið að fella niður stofnkostnað varanlega. Hafi Öryggismiðstöðin ákveðið að breyta markaðssetningu að minnsta kosti þar til afstaða Neytendastofu liggi fyrir.

2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Lögin fela fyrst og fremst í sér vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda en einnig vernd fyrirtækja gegn óréttmætum viðskiptaháttum keppinauta vegna auglýsinga eða annarra svipaðra viðskiptaaðferða.

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 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 séu 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 málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við og er d. liður svohljóðandi:



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

Þá segir í 2. mgr. 9. gr. laganna:

„Viðskiptahættir eru villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.“

Skv. ákvæðinu teljast viðskiptahættir villandi ef fyrirtæki leynir upplýsingum sem skipta máli við ákvörðun um að eiga viðskipti eða þær eru veittar á óljósan eða margræðan hátt. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr. 9. gr. Við mat á þessum atriðum er einnig litið til þess þegar fyrirtæki leyna upplýsingum eða veita á óljósan, óskiljanlegan, margræðan eða ótímabæran hátt mikilvægar upplýsingar eða láta hjá líða að gera grein fyrir viðskiptalegum tilgangi viðkomandi viðskiptahátta, ef það hefur ekki þegar komið fram af samhenginu, sbr. 2. mgr. 7. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2005/29/EB um óréttmæta viðskiptahætti.

11. gr. laganna 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.”

Með heimild í 17. og 18. gr. laga nr. 57/2005 hefur Neytendastofa sett reglur nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Ákvæði 2. og 3. gr. reglnanna bera yfirskriftina *lækkað verð* og *fyrri verð* og eru svohljóðandi:

„Í auglýsingum sem og á sölustað, þ.m.t. netverslun, skal tekið skýrt fram hvaða vörur eða þjónusta er seld á lækkuðu verði.

Þegar vara eða þjónusta hefur verið seld á lækkuðu verði í sex vikur skal lækkað verð vera venjulegt verð.“

[...]

„Þegar auglýst er lækkað verð á vöru eða þjónustu skal fyrri 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 fyrri verð.“

Með heimild í 2. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 hefur ráðherra kveðið á um í reglugerð nr. 160/2009, þá viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir. Í 20. tölul. 1. gr. reglugerðarinnar segir að það teljist undir öllum kringumstæðum óréttmætir viðskiptahættir:



„Að lýsa vöru með orðunum "ókeypis", "fritt", "án endurgjalds" eða á móta orðalagi ef neytandinn þarf að greiða eitthvað annað en óhjákvæmilegan kostnað við að senda svar við viðskiptaháttum þessum og sækja eða greiða fyrir afhendingu hlutarins.“

3.

Gögn málsins sýna að Öryggismiðstöðin auglýsti fría uppsetningu *Snjallöryggis* fyrir hvern og einn mánuð á sjö mánaða tímabili. Í auglýsingunum var jafnan strikað yfir uppsetningarverðið 19.900 kr. Sem dæmi má nefna texta auglýsingar Öryggismiðstöðvarinnar frá 13. nóvember 2017: „FRÍ UPPSETNING Í NÓVEMBER ~~19.900~~ SNJALLÖRYGGI | GERÐU HEIMILIÐ ÖRUGGT FYRIR JÓLIN“. Engar frekari upplýsingar um gildistíma tilboðsins var að finna í auglýsingunum.

Neytendastofa telur að framsetningin í auglýsingum Öryggismiðstöðvarinnar á tímabilinu gefi til kynna að auglýst verðhagræði vari aðeins þann mánuð sem tilgreindur er í auglýsingunni hverju sinni. Telur Neytendastofa að framsetning af þessu tagi sé líkleg til að valda því að að hinn almenni neytandi taki viðskiptaákvörðun sem hann hefði ekki annars gert. Því telur Neytendastofa að auglýsingar Öryggismiðstöðvarinnar séu villandi og brjóti að þessu leyti gegn 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

Líkt og að framan greinir gildi tilboð Öryggismiðstöðvarinnar í sjö mánuði. Gildistími tilboðsins var því lengra en sex vikur. Er því einnig um að ræða brot gegn ákvæði 2. mgr. 2. gr. reglna nr. 366/2008.

Að öllu ofangreindu virtu telur Neytendastofa að Öryggismiðstöðin hafi brotið gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr. og d. lið. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 og 2. mgr. 2. gr. reglna nr. 366/2008 með notkun villandi auglýsinga. Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 telur Neytendastofa nauðsynlegt að banna Öryggismiðstöðinni að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti að viðlögðum sektum samkvæmt 22. gr. laga nr. 57/2005.

III.

Ákvörðunarorð:

„Öryggismiðstöð Íslands ehf., Askalind 1, Kópavogi, hefur með notkun villandi auglýsinga á tilboðsverði í mánuð í senn þrátt fyrir að tilboðsverð gildi í sjö mánuði brotið gegn 5. gr., 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu og 2. mgr. 2. 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 Öryggismiðstöð Íslands ehf. bannað að viðhafa framangreinda



viðskiptahætti. 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.

Neytendastofa, 27. ágúst 2018

Tryggvi Axelsson
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir