



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 22/2019

## Fyrri verð hjá Byggt og Búið

### I.

#### Málsmeðferð

##### 1.

Í kjölfar ábendinga frá neytendum vegna raftækjadaga hjá Byggt og Búið ehf. í nóvember 2018, var félaginu sent bréf Neytendastofu, dags. 21. desember 2018. Í bréfinu kemur fram að Neytendastofu hafi borist ábendingar þar sem kvartað væri yfir því að verð tiltekinna vara hafi verið hækkað fyrir útsölu.

Í bréfinu er vakin athygli á ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Ennfremur var vakin athygli á 2. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Fram kom að reglurnar séu ákvæðum laga nr. 57/2005 til fyllingar.

Með bréfinu var farið fram á að Byggt og Búið færði sönnur fyrir því að eftirfarandi vörur hafi verið seldar á tilgreindu fyrri verði:

*Philips kaffivél með kvörn, fyrri verð 29.995 kr.*

*Severin kaffikanna stál/svört, fyrri verð 17.995 kr.*

*KitchenAid kaffivél Silfurgrá, fyrri verð 37.995 kr.*

##### 2.

Svar Byggt og Búið barst Neytendastofu með tölvupósti þann 18. janúar 2019. Í bréfinu segir að Byggt og Búið hækki aldrei verð á vörum til þess eins að lækka það aftur og sýna afslætti, slíka viðskiptahætti stundi félagið ekki. Eins og Neytendastofu ætti að vera kunnugt um að þá hafi átt sér stað miklar gengisbreytingar frá byrjun septembermánaðar 2018 og þar af leiðandi hafi innkaupsverð vara hækkað. Verðmismunur á vöru til dæmis sem hafi komið í ágúst og svo aftur um miðjan nóvember hafi verið yfir 12% og þess vegna hafi félagið þurft að hækka verð á vörum sem fluttar séu inn og eins hafi innlendir birgjar hækkað vöruverð af sama tilefni. Margar vörur hafi því hækkað s.l. haust og vetur. Það sé enginn að leika sér að því að hækka verð og kaupmenn vilji ekki hækka vöruverð, en þegar svona ástand skapist sé nauðugur einn kostur.



Byggt og Búið hafi passað að vörur sem hafi verið auglýstar sérstaklega í blaðaauglýsingum séu vörur sem hafi ekki hækkad nýlega. Félagið sé með raftækjadaga í byrjun nóvember ár hvert þar sem öll raftæki hafi verið seld með afslætti. Þar hafi verið á öllum raftækjum verið lækkað hvort sem þau hafi verið hækkuð vegna gengisbreytinga vikunnar á undan eða ekki. Tölvukerfi félagsins sé með þeim hætti að sé vara lækkuð tímabundið þá sýni það verðlækkun á vörunni í netverslun og verðmiðar komi út með sama hætti. Ennfremur hafi allir geta séð sem vildu að verðin eftir að tilboðsdögum lauk í nóvember hafi hækkad aftur í það sem þau voru fyrir tilboðsdaga, sbr. þau verið sem voru í gangi þegar erindi Neytendastofu var sent.

Byggt og Búið telji fráleitt að í ástandi eins og þegar alvarlegar gengisbreytingar skeki þjóðfélagið að Neytendastofa haldi áfram með óbreytta útgáfu af sínum reglum með kröfum um sönnun fyrir því að vara hafi verið seld á fyrra verði fyrir lækkun og frekar sé horft til þess, sem sé eðlilega krafa í þessu ástandi, að horft sé einnig til verðs eftir að útsölu líkur, sem í þessu tilfelli hafi verið langt undir þeim 6 vikna mörkum sem sett eru í reglunum. Hafi verið einhver ásetningur til blekkingar þá hefði allur 6 vikna tímaramminn eða jafnvel enn lengri tími verið nýttur.

Til þess að geta kynnt sér þessi mál betur óski félagið eftir öllum gögnum sem fylgdu þeim ábendingum sem mál þetta er sprottið af. Einnig óski félagið eftir afritum af öllum nafnlausum ábendingum á árinu 2018 svo hægt sé að átta sig á hvernig brugðist sé við ábendingum í sambærilegum málum.

Með tölvupóstinum fylgdu sölunótur sem sýndu að tvær af þremur umræddum vörum höfðu hækkad í tilgreint fyrra verð eftir að útsölu lauk.

### 3.

Með bréfi Neytendastofu til Byggt og Búið, dags. 24. janúar 2019, lét stofnunin fylgja öll þau gögn sem henni hafði borist vegna Byggt og Búið ehf. á árinu 2018. Einnig vakti stofnunin athygli á 3. gr. reglna nr. 366/2008 og ítrekaði ósk sína að félagið færði sönnur á að umræddar vörur hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði áður en til útsölu kom í nóvember 2018.

Svar Byggt og Búið barst Neytendastofu með tölvupósti þann 5. mars 2019. Í bréfinu ítrekaði félagið að umræddar vörur hafi ekki lækkað aftur, þær breytingar sem gerðar hafi verið s.l. haust vegna breytts gengis hafi haldið áfram og því sé rangt að halda því fram að vörur hafi verið hækkadar til að lækka þær aftur. Um leið og þessari tímabundnu lækkun hafi lokið hafi vörunnar farið aftur á hækkad verð eins og gögn sem félagið sendi Neytendastofu sýni fram á. Líkt og þegar auglýst sé kynningartilboð samkvæmt reglum nr. 366/2008 þá skuli afslátturinn vera raunverulegur, þ.e. eftir tilgreindan tíma hækki verð vörunnar eins og sannarlega hafi verið gert í þessu tilfelli.



Ennfremur ítrekaði Byggt og Búið fyrri ósk sína um að fá afhent afrit af öllum nafnlausum kvörtunum sem Neytendastofu hafi borist ásamt öllum fylgigögnum, mikilvægt væri að skilja ferli og framkvæmd stofnunarinnar til að átta sig á hvaða kvartanir hafi borist og hvernig við þeim hafi verið brugðist. Áskildi félagið sér rétt til frekari svara eftir að þessi gögn hafi borist.

#### 4.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 19. mars 2019, kom stofnunin því á framfæri að ofangreind upplýsingabeitni væri afar víðtæk og ekki skýrt afmörkuð. Almennar ábendingar væru ekki flokkaðar eftir málaflokkum og því krefðist það mikillar vinnu af hálfu starfsmanna að safna saman ótilgreindum fjölda ábendinga. Í ljósi þess að Byggt og Búið hafi þegar fengið afrit af öllum gögnum málsins teldi Neytendastofa að afhending gagna sem ekki heyri undir málið gæti ekki haft áhrif á málsmeðferð þess né niðurstöðu.

Kom stofnunin því á framfæri að ákvarðanir stofnunarinnar væru birtar á heimasíðu hennar, neytendastofa.is. Frá árinu 2009 hefði stofnunin tekið ákvarðanir vegna fyrra verðs á útsölum. Þær ákvarðanir ættu að varpa ljósi á ferli og framkvæmd Neytendastofu vegna ábendinga sem henni berast. Var því til stuðning bent á átta ákvarðanir stofnunarinnar í sambærilegum málum.

Loks ítrekaði Neytendastofa ósk sína um skýringar eða athugasemdir Byggt og Búið og þyrftu þær að berast stofnuninni innan tíu daga frá dagsetningu bréfsins. Að þeim tíma liðnum myndi stofnunin taka ákvörðun í málinu á grundvelli fyrirliðgjandi gagna.

Ekkert svar barst Neytendastofu.

## II.

### Niðurstaða

#### 1.

Mál þetta var tekið upp í tilefni ábendinga sem Neytendastofu barst um að tiltekna vörur Byggt og Búið ehf. hafi hækkað í verði fyrir útsölu. Taldi stofnunin háttsemina til þess fallna að brjóta gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

Í svari Byggt og Búið er því alfarið hafnað að félagið hækki verð á vörum til þess eins að lækka það aftur og sýna afslætti. Það hafi átt sér stað miklar gengisbreytingar frá byrjun september 2018 og þar af leiðandi hafi innkaupsverð vara hækkað. Félagið hafi passað að vörur sem hafi verið auglýstar sérstaklega í blaðauglýsingum hafi verið vörur sem ekki hafi hækkað nýlega. Félagið sé með raftækjadaga í byrjun nóvember ár hvert þar sem öll raftæki hafi verið seld með afslætti. Þar hafi verð á öllum raftækjum verið lækkað hvort sem þau hafi verið hækkuð vegna



gengisbreytinga vikurnar á undan eða ekki. Félagið telji fráleitt að í ástandi eins og þegar alvarlegar gengisbreytingar skeki þjóðfélagið að Neytendastofa haldi áfram með óbreytta útgáfu af sínum reglum með kröfum um sönnun fyrir því að vara hafi verið seld á fyrra verði fyrir lækkun frekar en að horfa til verðs eftir að útsölu ljúki.

## 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 málsgreinarinnar 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 útsölu. 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 útsölu 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 verða 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.

### 3.

Neytendastofa hefur farið fram á að Byggt og Búið færi sönnur á að eftirfarandi vörur hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði:

*Philips kaffivél með kvörn, fyrra verð 29.995 kr.*

*Severin kaffikanna stál/svört, fyrra verð 17.995 kr.*

*KitchenAid kaffivél Silfurgrá, fyrra verð 37.995 kr.*

Á seljanda hvílir afdráttarlaus skylda til að geta sannað að vara sem boðin er á lækkuðu verði, hafi verið seld á tilgreindu fyrra verði áður en til lækkunar kom. Byggir það á því að verðlækkun skal vera raunveruleg og neytendum ekki veittar villandi eða rangar upplýsingar um verðhagræði. Neytendastofa hefur skilning á því að fyrirtæki þurfi að gera verðbreytingar t.d. vegna gengisbreytinga við nýjar sendingar, og gerir stofnunin ekki athugasemdir við þær verðbreytingar sem slíkar. Skilyrði um raunverulega verðlækkun á þó alltaf við, sama hver ástæða verðhækkunar á undan verðlækkun er og því geta verðhækkunar eins og þær sem lýst er í máli þessu leitt til þess að seljandi getur ekki boðið vörur á lækkuðu verði fyrr en þær hafa selst á hinu nýja viðmiðunarverði.

Byggt og Búið hefur ekki lagt fram gögn til staðfestingar á því að umræddar vörur hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði áður en til lækkunar kom

Með vísan til framangreinds hefur Byggt og Búið ekki fært sönnur á að *Philips kaffivél með kvörn, Severin kaffikanna stál/svört og KitchenAid kaffivél silfurgrá* hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði áður en til verðlækkunar kom. Byggt og Búið hefur því með háttsemi sinni brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, auk 3. reglna nr. 366/2008.



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

### III. Ákvörðunarorð:

**„Byggt og Búið ehf., Kringlunni 4-12, Reykjavík, hefur 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, og 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, með því að kynna lækkað verð á Philips kaffivél með kvörn, Severin kaffikönnu stál/svört og KitchenAid kaffivél silfurgrá, án þess að geta sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða.**

**Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Byggt og Búið ehf. bannað að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi við móttöku 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, 10. maí 2019

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir