



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 60/2020

## Fullyrðingar Dælnnar um lágsta verðið

### I.

#### Málsmeðferð

##### 1.

Með bréfi Neytendastofu til Dælnnar ehf., dags. 22. janúar 2020, var vísað til markaðsherferðar Dælnnar þar sem m.a. kom fram að Dælan sé með lágsta verðið í Kópavogi, Dælan sé með sama lága verðið á öllum stöðvum Dælnnar, að Dælan bjóði lágsta meðalverðið á eldsneyti og að Dælan sé með besta mögulega eldsneytisverð hverju sinni.

Í bréfinu segir að meðfylgjandi væru afrit af auglýsingu félagsins þar sem fram kæmi fullyrðingin „Lágsta verðið í Kópavogi á Dælnni“ og skjáskot af yfirliti yfir eldsneytisverð en þar komi fram að Dælan sé ekki lágst, og ekki heldur í Kópavogi líkt og auglýsing Dælnnar tilgreindi.

Þá benti Neytendastofa jafnframt á að svo virtist sem Dælan auglýsti að sama verð sé á öllum stöðvum Dælnnar en eftirfarandi texta mætti sjá á heimasíðu Dælnnar: „*Við höfum sama lága verðið á öllum stöðvum Dælnnar sem er lágsta meðalverðið hjá íslensku olúfélögum samkvæmt Bensinverd.is*“. Þegar skjáskotið hafi hins vegar verið tekið, þann 18. október 2019, hafi sama verð verið á stöðvum Dælnnar að Hæðarsmára og Salavegi en annað og hærra verð á stöðvum Dælnnar að Stekkjarbakka, Holtagörðum og Fellsmúla.

Stofnunin tiltók ennfremur að á heimasíðu félagsins, daelan.is, mætti sjá fullyrðingu þess efnis að Dælan bjóði lágsta meðalverð á eldsneyti á meðal allra íslensku olúfélaganna á fimm stöðum á höfuðborgarsvæðinu auk þess sem þar kæmi fram að Dælan bjóði viðskiptavinum sínum upp á besta mögulega eldsneytisverð hverju sinni. Engar nánari skýringar væri hinsvegar að finna um hvað átt væri við með meðalverði eða tilgreindum olúfélögum

Taldi Neytendastofa með hliðsjón af framangreindu að ákvæði 2. og 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. liðar 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr., laga 57/2005, um eftirlit með



viðskiptaháttum og markaðssetningu, kæmu til skoðunar í málinu. Óskaði Neytendastofa eftir skýringum og athugasemdum Dælnnar vegna málsins.

## 2.

Í svarbréfi Dælnnar, dags. 3. febrúar 2020, kom fram að frá því að nýir eigendur tóku við rekstri félagsins, þann 1. mars 2019, hefði ýmislegt verið prófað varðandi verðlagningu. Oftast hefði sama verðið verið í boðið á öllum bensínstöðvum Dælnnar en nokkrum sinnum á umræddu tímabili hafi verið verðmunur á milli bensínstöðva og þá hafi það verið auglýst sérstaklega.

Varðandi fullyrðinguna um lægsta verðið í Kópavogi þá hafi Dælan aðallega stuðst við auglýsingar í útvarpi og á samfélagsmiðlum, þ.m.t. Facebook og Instagram síður félagsins. Líkt og önnur fyrirtæki þá fjarlæggi Dælan ekki gamalt efni af samfélagsmiðlum sínum þótt efnið kunni ekki að vera lengur viðeigandi og því megi enn sjá gamalt efni þar. Mikilvægt sé fyrir alla notendur samfélagsmiðla að skoða dagssetningar þeirra innsetninga sem birtist á samfélagsmiðlum og Dælan telji fólk almennt gera svo. Þegar þessi tiltekna auglýsing hafi verið sett inn á Facebook síðu Dælnnar hafi enginn boðið lægra verð en Dælan í Kópavogi. Hafa beri þó í huga að verðbreytingar taki skamman tíma og samkeppnisaðilar Dælnnar hafi brugðist hratt við og lækkað verð sitt, en Dælan hafi lækkað sitt verð jafnharðan. Alls hafi fjórtán verðlækkanir átt sér stað á þessu tímabili og vera megi að á einhverjum tímupunkti hafi samkeppnisaðili Dælnnar verið búinn að lækka sitt verð en Dælan ekki eða þá að vefsíðan bensinverd.is hafi ekki verið búin að sækja nýjustu gögnin af daelan.is og því hafi misræmið verið.

Varðandi misræmi annars vegar í texta þar sem fram komi að sama verð sé á öllum stöðvum og hins vegar verðtöflu, sem sýni annað, þá sé um fullkomlega réttmæta ábendingu að ræða. Þessi mistök skrifist alfarið á umsjónarmann vefsíðunnar og Dælan taki fulla ábyrgð á mistökunum. Misræmið hafi ekki uppgötvast fyrr en seint þar sem misræmið hafi ekki komið fram í öllum tilvikum því samræmi hafi verið í textanum þegar vafraglugginn var í fullri stærð en ekki þegar hann hafi verið skalaður niður. Við uppfærslu á textanum á vefsíðu hafi þurft að breyta textanum á tveimur stöðum í vefumsjónarkerfinu svo hann birtist réttur, annars vegar þegar vafraglugginn sé í fullri stærð og hins vegar þegar hann sé skalaður niður. Þetta hafi ekki uppgötvast fyrr en í nóvember en muni vera í lagi hér eftir.

Þá beri að benda á, að því er varði fullyrðingu um lægsta meðalverðið, að tekið hafi verið meðalverð á bensínstöðvum íslensku olúfélaganna Atlantsolíu, N1, Olís og Skeljungs og það borið saman við meðalverð á bensínstöðvum Dælnnar. Verðið sem miðað sé við sé það verð sem birt sé á vefsíðunni bensinverd.is. Costco sé ekki þar til samanburðar af tveimur ástæðum, þar sem félagið birti ekki bensínverð sitt á vefnum bensinverd.is og þar sem Costco sé hvorki olúfélag né íslenskt. Við útreikning meðalverðs sé tekið mið af verði á höfuðborgarsvæðinu en ekki úti á landsbyggðinni og miðað við verð sem bensinverd.is sýni á þeim degi. Ástæða þess sé annars vegar



sú að Dælan sé eingöngu með bensínstöðvar á höfuðborgarsvæðinu og hins vegar að ef verðið á landsbyggðinni yrði tekið með yrði verðmunurinn enn meiri enda meðalverðið þar hærra en á höfuðborgarsvæðinu. Þessari aðferð hafi verið beitt við útreikning á meðalverði íslensku olúfélaganna þegar umrædd fullyrðing Dælnnar hafi verið birt og eins og sjá megi af gögnum sem fylgi bréfinu þá sé fullyrðingin ennþá sönn.

Dælan tiltaki að þegar félagið segist bjóða lægsta mögulega verðið hverju sinni þá sé vísað til almennra rekstrar- og markaðsaðstæðna, innkaupsverðs, útsöluverðs samkeppnisaðila, samkeppnisumhverfisins almennt, skatta, gjalda og fleira. Markmið félagsins sé jú að skila hagnaði og því sé ekki hægt að lækka verð endalaust. Þær aðstæður sem miðað sé við séu síbreytilegar og því breytist verðið. Um markaðsskilaboð sé að ræða sem tiltaki markmið og markaðslega staðsetningu félagsins.

### 3.

Með bréfi Neytendastofu til Dælnnar, dags. 5. október 2020, tilkynnti stofnunin að gagnaöflun málsins væri lokið og málið yrði tekið til ákvörðunar.

## II.

### Niðurstaða

#### 1.

Í máli þessu hefur Neytendastofa farið fram á að Dælan færi sönnur á eftirfarandi fullyrðingar úr markaðsherferð sinni: „*Lægsta verðið í Kópavogi á Dælnni*“, „*Við höfum sama lága verðið á öllum stöðvum Dælnnar sem er lægsta meðalverðið hjá íslensku olúfélögum samkvæmt bensinverd.is*“, „*Dælan býður lægsta meðalverðið á eldsneyti meðal allra íslensku olúfélaganna, á 5 stöðum á höfuðborgarsvæðinu*“ og „*Dælan býður viðskiptavinum sínum upp á besta mögulega eldsneytisverð hverju sinni*“. Þá gerði stofnunin athugasemd við framsetningu á verðtöflu á vefsíðu Dælnnar þar sem misræmi var á milli töflunnar og skýringartexta. Tiltók stofnunin í bréfi sínu til félagsins að hún teldi ákvæði 2. og 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. liðar 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr., laga 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, koma til skoðunar í málinu.

Dælan tiltók í svörum sínum að misræmi fullyrðingar um lægsta verð í Kópavogi hafi orðið vegna ítrekaðra og hraðra verðbreytinga keppinauta. Því kunni að vera að á einhverjum tímum hafi ekki verið búið að sækja nýjustu gögn eða Dælan ekki búið að lækka verð sitt til móts við verð keppinauta. Varðandi fullyrðingu um lægsta meðalverð íslensku olúfélaganna þá sé meðalverð þeirra tekið og borið saman við meðalverð Dælnnar að undanskildu Costco, enda sé Costco hvorki íslenskt né olúfélag og birti ekki verð sitt á bensinverd.is. Þá sé miðað við meðalverð á



höfuðborgarsvæðinu en ekki á landsbyggðinni þar sem Dælan sé aðeins á höfuðborgarsvæðinu. Þá tiltók Dælan að þegar félagið segist bjóða besta mögulega eldsneytisverð hverju sinni þá sé vísað til almennra rekstrar- og markaðsaðstæðna, innkaupsverðs, útsöluverðs samkeppnisaðila, skatta, gjalda og fleira.

## 2.

Í lögum nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu 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 viðskiptaáferða. 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 4. mgr. 6. gr. segir:

*„Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum eða með öðrum hætti þarf fyrirtæki að geta fært sönnur á.“*

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, 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 samkvæmt 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. laga nr. 57/2005 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 málgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Í d. lið 1. mgr. 9. gr. laganna segir að ekki megi veita rangar upplýsingar um:

*„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,“*



Í V. kafla laga nr. 57/2005 er fjallað um háttsemi milli fyrirtækja. Þar segir í 14. gr.:

*„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 gagnvart keppinautum, enda séu upplýsingar þessar og viðskiptaaðferðir til þess fallnar 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.“*

Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum mega skv. ákvæðinu ekki veita misvísandi, rangar eða villandi upplýsingar gagnvart keppinaut auglýsanda eða stöðu auglýsanda, vöru eða þjónustu hans, gagnvart keppinautum.

Í 15. gr. laganna er fjallað um að samanburðarauglýsingar séu allar þær auglýsingar þar sem beint eða óbeint er vísað til keppinauta eða vöru eða þjónustu sem keppinautur býður. Hugtakið samanburðarauglýsing er skilgreint rúmt svo allar tegundir samanburðar heyra þar undir. Samanburðarauglýsingar eru leyfðar að uppfylltum nánari skilyrðum sem tilgreind eru í a.-h. lið 2. mgr. 15. gr. Í a. lið 2. mgr. 15. gr. segir:

*„Samanburðarauglýsingar skulu, að því er samanburð varðar, leyfðar að uppfylltum eftirtöldum skilyrðum:*

*a. þær séu ekki villandi,“*

### 3.

Að því er varðar fullyrðingu Dælnnar um lægsta verðið í Kópavogi þá hefur komið fram af hálfu félagsins að enginn hafi á umræddum tíma boðið lægra eldsneytisverð í Kópavogi en Dælan. Keppinautar hafi brugðist hratt við og lækkað verð sín en Dælan hafi gert slíkt hið sama jafnharðan og verðlækkanir alls verið 14 á tímabilinu. Vera megir að á einhverjum tímapunkti hafi keppinautar verið búinn að lækka verð sitt á undan Dælnni eða þá að vefsíðan bensinverd.is hafi ekki verið búin að sækja nýjustu gögnin af síðu Dælnnar og því hafi komið upp misræmi. Neytendastofa bendir á að fyrirtækjum ber að gæta þess að fullyrðingar í auglýsingum séu réttar og viðeigandi á hverjum tíma. Stofnunin getur þó fallist á að veita verðir fyrirtækjum ákveðið svigrúm til þess að bregðast við viðbrögðum keppinauta þegar birtar eru fullyrðingar t.d. um lækkað verð. Með hliðsjón af skýringum Dælnnar og viðbrögðum við verðlækkunum keppinauta telur Neytendastofa ekki tilefni til að fjalla frekar um þessa fullyrðingu félagsins.

Varðandi athugasemd Neytendastofu um misræmi í texta og verðtöflu á vefsíðu Dælnnar þá hefur komið fram í skýringum félagsins að misræmið mætti rekja til mistaka við uppfærslu en birtist aðeins þegar vafraglugginn hafi verið skalaður niður en ekki þegar hann hafi verið í fullri stærð.



Þetta hafi verið leiðrétt um leið og Dælunni urðu mistökin ljós. Í ljósi skýringa og leiðréttinga sem gerðar hafa verið telur Neytendastofa ekki tilefni til frekari aðgerða vegna þessa hluta málsins.

Hvað varðar fullyrðingarnar: „Við höfum sama lága verðið á öllum stöðvum Dælnnar sem er lægsta meðalverðið hjá íslensku olúfélögunum samkvæmt bensinverd.is“, „Dælan býður lægsta meðalverðið á eldsneyti meðal allra íslensku olúfélaganna, á 5 stöðum á höfuðborgarsvæðinu“ og „Dælan býður viðskiptavinum upp á besta mögulega eldsneytisverð hverju sinni“ segir m.a. í skýringum Dælnnar að tekið sé meðalverð á bensínstöðvum íslensku olúfélaganna, þ.e. Atlantsólú, N1, Olís og Skeljungs, á höfuðborgarsvæðinu eins og það birtist á vefsíðunni bensinverd.is og það borið saman við meðalverð á bensínstöðvum Dælnnar. Costco sé ekki tekið með í samanburðinum þar sem félagið sé hvorki olúfélag né íslenskt og birti ekki verð sitt á bensinverd.is.

Framangreindar fullyrðingar eru afdráttarlausar um það að Dælan bjóði upp á lægsta meðalverðið meðal íslenskra olúfélaga og besta mögulega eldsneytisverðið hverju sinni. Ákvæði 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 gerir kröfu um sönnun fullyrðinga en Neytendastofa metur í hverju tilviki hversu miklar sönnunarkröfur eru gerðar og hvaða gögn teljist fullnægjandi með tilliti til framsetningar fullyrðinganna. Þannig hefur í ákvörðunum Neytendastofu og úrskurðum áfrýjunarnefndar verið gerðar strangari kröfur til sönnunar þegar um afdráttarlausar fullyrðingar er að ræða.

Í markaðssetningunni var ekki að finna skýringar á því hvað fælist í meðalverðinu eða hvernig það væri reiknað út á milli stöðva þannig að hinn almenni neytandi gæti tekið upplýsta ákvörðun. Þá er orðalag fullyrðingarinnar að um lægsta meðalverð sé að ræða *meðal íslensku olúfélaganna* mjög almennt og hvergi gerð nánari grein fyrir því að í því felist að Costco sé undanskilið samanburðinum. Telja má því líklegt að hinn almenni neytandi myndi ætla að Costco væri með í umræddum samanburði þar sem félögin eru keppinautar við sölu eldsneytis. Þá telur stofnunin fullyrðingu Dælnnar um besta mögulega eldsneytisverð hverju sinni mjög afdráttarlausar fullyrðingu sem sé villandi þar sem hvergi er að finna skýringu á því að átt sé við besta verðið sem Dælan getur boðið hverju sinni. Því sé auðvelt að túlka fullyrðinguna á þann hátt að Dælan sé ávallt með besta mögulega eldsneytisverðið á markaði.

Er það mat Neytendastofu að hinn almenni neytandi leggi þann skilning í fullyrðingarnar að Dælan bjóði ódýrara eldsneyti en allir keppinautar á markaði. Með vísan til alls ofangreinds telur Neytendastofa að Dælan hafi veitt villandi upplýsingar um verð og þær séu til þess fallnar að hinn almenni neytandi sem auglýsingarnar beinast að, taki viðskiptaákvörðun sem hann myndi ekki annars hafa tekið. Þá eru fullyrðingarnar líklegar til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda og ósanngjarnar gagnvart keppinautum og samanburðurinn villandi. Dælan hefur því brotið gegn 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, með birtingu fullyrðinganna.



### III.

#### Ákvörðunarorð:

“Dælan ehf., Fiskislóð 31, Reykjavík, hefur með birtingu fullyrðinganna: „Við höfum sama lága verðið á öllum stöðvum Dælunnar sem er lægsta meðalverðið hjá íslensku olúfélögunum samkvæmt bensinverd.is“, „Dælan býður lægsta meðalverðið á eldsneyti meðal allra íslensku olúfélaganna, á 5 stöðum á höfuðborgarsvæðinu“ og „Dælan býður viðskiptavinum upp á besta mögulega eldsneytisverð hverju sinni“ brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. liðar 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Dælunni bönnuð birting ofangreindra fullyrðinga. Bannið tekur gildi frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.

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 viðskiptahætti og markaðssetningu.“

Neytendastofa, 17. desember 2020.

Pórunn Anna Árnadóttir  
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir