



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 1/2022

Viðskiptahættir Stóru bílasölnunnar ehf.

I.

Málsmeðferð

1.

Mál þetta hófst með bréfi Neytendastofu, dags. 16. apríl 2021, til Stóru bílasölnunnar ehf., vegna ábendingar sem stofnuninni barst um auglýsingar félagsins á Dacia Duster bifreiðum. Í bréfinu kom fram að bifreiðin væri auglýst sem „*ódyrasti smájeppinn fyrir íslenskar aðstæður*“. Verð bifreiðarinnar sé borið saman við ótilgreint listaverð hjá umboði sem sagt sé vera kr. 4.450.000. Þá sé auglýst „*allt að 100% lánamöguleiki*“ og að miðað við 20% útborgun sé greiðslubyrði kr. 33.800 á mánuði.

Í ábendingunni kom fram að það listaverð sem vísað sé til í auglýsingu félagsins sé verð bifreiðar sem ekki sé sambærileg að gæðum eða útbúnaði og auglýst bifreið. Í bréfinu kom fram að það sé álit Neytendastofu að ákvæði 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, kæmu til skoðunar að því er varði auglýsingar á verði bifreiðarinnar og samanburði við listaverð.

Í bréfinu kom jafnframt fram að Neytendastofa annist eftirlit með ákvæðum laga nr. 33/2013, um neytendalán, og líkt og áður hafi komið fram sé í auglýsingum Stóru bílasölnunnar vísað til þess að möguleiki sé á allt að 100% láni og vísað til ákveðinnar mánaðarlegrar greiðslubyrðar. Þá sé ekki að sjá að lögboðnar upplýsingar, skv. lögum nr. 33/2013, komi fram í auglýsingum félagsins.

Neytendastofa óskaði eftir skýringum og athugasemdum Stóru bílasölnunnar vegna ofangreinds og að félagið færði sönnur fyrir því að auglýst bifreið sé „*ódyrasti smájeppinn fyrir íslenskar aðstæður*“.

2.

Svar Stóru bílasölnunnar barst Neytendastofu með bréfi, dags. 12. maí 2021. Þar kom fram að hafnað sé að aðgerða sé þörf eða að félagið hafi brotið gegn lögum eða reglum. Fyrst og fremst beri að benda á að Stóra bílasalan sé ekki í auglýsingu sinni að bjóða upp á þjónustu á sviði



neytendalána, hvorki sem lánveitandi eða lánamiðlari. Upplýsingar um kjör frá starfandi félögum á því sviði séu hafðar með auglýsingu þar sem þær hafi verulega þýðingu fyrir viðskiptavinum við mat á því hvaða ökutæki þeir velji sér.

Þegar af þeirri ástæðu telji félagið vangaveltur um ákvæði laga nr. 33/2013 ekki eiga við um nefnda auglýsingu og að Stóru bílasöluinni beri ekki skylda til að birta upplýsingar sem lánveitendum eða lánamiðlurum væri skylt, enda ekki verið að bjóða slíka þjónustu. Þær upplýsingar sem félagið veiti um fánleg kjör á markaði séu sannanlega réttar en athugun á vefsíðum og reiknivélum lánveitenda á markaði ætti að leiða það í ljós. Mikilvægt sé hins vegar að aðskilja þær mismunandi upplýsingar sem veittar séu í auglýsingunni, en möguleikinn á allt að 100% lánum og þær mánaðarlegu afborganir sem reiknaðar voru séu tveir aðskildir möguleikar. Þær mánaðarlegu afborganir sem nefndar séu sem dæmi séu fengnar með reiknivél miðað við tilteknar forsendur í auglýsingunni og eigi þannig augljóslega ekki við í tilvikum þar sem neytandi kjósi að taka hærri lán, allt að þeim 100% sem boðið sé upp á hjá sumum aðilum. Í auglýsingunni sé einfaldlega bent á möguleikann á því að fá allt að 100% lán, en slík lán séu fyrir hendi á markaði á því formi að boðið sé upp á 90% lán hjá lánveitanda með bílaláni eða bílasamningi og þau 10% sem þurfi fyrir útborgun séu í formi kortaláns frá kortafyrirtæki. Þetta hafi viðskiptavinir gert í auknum mæli þegar keyptir séu ódýrari bílar hjá Stóru bílasöluinni og öðrum aðilum og vilji félagið einfaldlega að neytendur geri sér grein fyrir því að aðilar á markaði bjóði upp á þennan möguleika.

Þannig sé Stóra bílasalan ekki að koma fram sem veitandi eða miðlari neytendaláns, eingöngu séu veittar upplýsingar aðgengilegar annars staðar er kunna að hafa áhrif á það hvort neytandi taki ákvörðun um að kaupa vöru af auglýsanda.

Í auglýsingunni sé reiknuð líkleg afborgun mánaðarlega ef neytandi taki lán hjá helstu lánveitendum á markaði. Eins og fram komi í smáu letri í auglýsingunni þá sé miðað við 20% útborgun og lán til 84 mánaða. Lán með þessum kjörum séu í boði hjá öllum lánafyrirtækjum sem athuguð hafi verið. Áætluð mánaðarleg greiðsla sé fengin úr lánareiknum lánastofnana á markaði og upphæðin sé tekin sem meðaltal af reiknivélum fjögurra lánveitenda á markaði..

Hvað varði auglýsinguna sjálfa þá hafni Stóra bílasalan því að auglýsingin sé á nokkurn hátt villandi eða feli í sér óréttmæta viðskiptahætti í skilningi laga nr. 57/2005. Fullyrðing þess efnis að um sé að ræða ódýrasta smájeppann fyrir íslenskar aðstæður sé einfaldlega í samræmi við raunveruleikann eins og félagið hafi kannað. Könnun Stóru bílasöluinnar á framboði bifreiða frá öðrum aðilum á markaðnum hafi ekki leitt í ljós neinn smájeppa sem henti íslenskum aðstæðum sem seldur sé óekinn fyrir lægra verð.

Auglýstar bifreiðar Stóru bílasöluinnar séu óskráðar á götu og óeknar. Þegar að þær séu seldar séu þær settir á númer samdægurs og nýskráðar. Þegar viðkomandi auglýsing hafi verið gerð hafi verið farið inn á heimasíður annarra umboða og kannað hvort að það væru til sambærilegar bifreiðar. Leitað hafi verið á vefsíðum og verðlistum þeirra samkeppnisaðila sem vísað sé til í



meðfylgjandi vefslóðum. Vefslóðir séu ekki að vefsíðum sem auglýsi evrópskar bifreiðar í lúxus flokki enda væntanlega óumdeilt að þar sé um að ræða mun dýrari flokk af ökutækjum og enginn smájeppi þar sé nálægt því verði sem um ræði í auglýsingu félagsins.

Samkvæmt ítarlegri leit sem gerð hafi verið bæði áður en auglýsingin hafi verið birt og nú aftur eftir fyrirspurn Neytendastofu, finnst engir nýskráðir, óeknir smájeppar sem henti íslenskum aðstæðum á lægra verði. Þannig liggi fyrir að engin bifreið í flokki fjórhjóladrifinna smájeppa komist nálægt því verði sem Stóra bílasalan sé að bjóða í þessum auglýsingum sama hvernig á það sé litið. Félagið óski eftir að fá ábendingu ef á markaðnum finnst óeknar bifreiðar í þessum flokki á lægra verði og verði þá brugðist við því með hraði.

Um listaverði hjá umboði segir í bréfinu að umboðið B&L auglýsi sannarlega sambærilega bifreið og þá sem auglýst sé af Stóru bílasölnunni, þ.e. beinskipt, bensín og fjórhjóladrifin á kr. 4.450.000. Búnaður bifreiða geti verið mjög mismunandi milli sendinga hjá umboðum og hvernig þær séu pantaðar. Í þessu tilfalli séu grunnþættir bifreiðanna þeir sömu, þ.e. það sem kallað sé staðalbúnaður samkvæmt heimasíðu umboðs. Á heimasíðu umboðs sé einnig minnst á aukabúnað í svokallaðri „comfort“ útgáfu. Bifreiðar nú til dags geti eins og þekkt sé verið mjög misjafnlega búnar, hvort sem það sé innan sömu tegundar eða milli vörumerkja. Eina viðmiðunin sem viðskiptavinurinn hafi möguleika á að kynna sér sé að finna inn á heimasíðum seljanda og gera samanburð út frá staðalbúnaði. Á heimasíðu Stóru bílasölnunnar gefi að líta þann búnað í þeirri bifreið sem sé auglýst í viðkomandi auglýsingu. Félagið geti ekki séð að það sé við Stóru bílasölnuna að sakast þó svo að bílaumboð á borð við B&L kunni að velja að selja eingöngu svokallaða „comfort“ bifreiðar með aukabúnaði og gefi neytendum þannig ekki kost á bifreiðum með staðalbúnaði á vefsíðu sinni. Ef gerð sé sú krafa til seljenda að talin séu upp öll atriði um búnað bifreiðarinnar í litlum blaðaauglýsingum sem þessum yrði það ansi snúið að koma öllum upplýsingum fyrir. Því hafi skapast sú hefð á markaðnum að auglýsa tegund út frá staðalbúnaði, gjarnan auglýst sem „verð frá“ og vísa síðan inn á heimasíður seljenda til að neytendur geti betur áttað sig og gert samanburð.

Telji Stóra bílasalan þannig að ekki sé þörf á frekari aðgerðum af hálfu Neytendastofu.

3.

Í bréfi Neytendastofu til Stóru bílasölnunnar, dags. 25. maí 2021, kom fram að Stóra bílasalan sé skráð sem lánamiðlari hjá Neytendastofu en óháð þeirri skráningu séu gerðar sérstakar kröfur til auglýsinga um neytendalán, sbr. 6. gr. laga nr. 33/2013. Ef einhverjar forsendur neytendaláns komi fram í auglýsingu, t.d. vextir, þá þurfi einnig að birta upplýsingar sbr. a. til f. lið 2. mgr. 6. gr. laganna. Ákvæði 6. gr. eigi við um alla aðila sem auglýsi lán eða lánsamninga, óháð skráningu aðila sem lánveitanda eða lánamiðlara. Ákvæðið taki til auglýsinga og alls kynningarefnis og eigi því við sama hvar eða hvernig upplýsingar um lánveitinguna eru veittar. Þá gildi sérstakar skuldbindingar um lánamiðlara gagnvart neytendum sbr. 22. gr. laga nr. 33/2013 en þar sé kveðið á um að lánamiðlari skuli taka fram í auglýsingum og skjölum, sem



eru ætluð neytendum, hvert umboð hans sé, einkum hvort hann starfi fyrir einn eða fleiri lánveitendur eða sem óháður miðlari.

Það sé álit Neytendastofu að framangreind ákvæði 6. gr. og 22. gr. laga nr. 33/2013 eigi við um auglýsingar Stóru bílasölnunnar er viðkomi auglýsingum um mánaðarlega greiðslubyrði og tilhögun lána. Þá sé það álit Neytendastofu að auglýsing um allt að 100% lánamöguleika kunni að vera villandi gagnvart neytendum enda sé ekki að sjá að nokkurt fyrirtæki á lánamarkaði bjóði upp á 100% lán vegna bílakaupa. Samsett fjármögnun með bílaláni eða bílasamningi og kortaláni geti að mati Neytendastofu ekki talist 100% lánamöguleiki enda um samsetta fjármögnun á mismunandi kjörum með ólíkum skilyrðum að ræða.

Neytendastofa telji ljóst af svarbréfi félagsins að auglýst bifreið sé ekki sambærileg þeirri sem listaverð hjá umboði eigi við enda auglýst bifreið Stóru bílasölnunnar ekki með sama búnaði, t.d. hestaflafjölda og slagrymi, og þá komi fram í ábendingu til Neytendastofu að auglýst bifreið sé árgerð 2019 en bifreið umboðs árgerð 2020. Óháð framboði hjá umboði af sambærilegum bifreiðum sé það ákvörðun félagsins að bera auglýsta bifreið saman við bifreið sem sé ekki eins eða sambærileg af útbúnaði. Það teljist til óréttmætra og villandi viðskiptahátta að bera saman ósambærilegar vörur í auglýsingatilgangi og það sé álit Neytendastofu að ákvæði 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 kunni að eiga við um auglýsingar félagsins.

4.

Svar Stóru bílasölnunnar barst Neytendastofu með bréfi, dags. 21. júní 2021. Þar kom fram að ekki verði annað séð en að stóru umboðin séu að reyna að nota eftirlitsaðila til að hamla samkeppni og herja á smærri samkeppnisaðila á markaði. Mikilvægt sé að Neytendastofa hafi styrk til að standa gegn slíkum tilraunum og freistist ekki til að láta undan þrýstingi markaðsráðandi aðila til að fara gegn meðalhófi og jafnræðisreglu. Hafnað sé að aðgerða sé þörf eða að félagið hafi brotið gegn lögum eða reglum.

Hvað varði upplýsingar sem birtar séu um lánamöguleika þá veiti félagið upplýsingar sem tíðkist að veita í auglýsingum af því tagi. Þá hafi tíðkast hjá öðrum aðilum að lýsa þeim möguleika sem lýst hafi verið í fyrra bréfi sem „*allt að 100% bílaláni*“, eða, eins og félagið hafi gert „*allt að 100% lánsmöguleiki*“, enda sé það sannleikanum samkvæmt að möguleiki sé á láni fyrir allt að 100% kaupverðs. Þessi möguleiki sé nefndur til upplýsingar, en sé ekki efni auglýsingarinnar sem slíkrar, enda sé félagið ekki að auglýsa lánamöguleika sem það bjóði upp á sjálft heldur bendi á tilvist þeirra í auglýsingu sem ætlað sé að auglýsa ökutæki. Ætla verði mönnum eitthvað svigrúm til að stytta mál í auglýsingum til að hægt sé að auglýsa án þess að þær þurfi að taka heila opnu að lágmarki. Takmarkað pláss sé fyrir mikinn texta í flestum auglýsingum og varla hægt að koma þar fyrir nákvæmum upplýsingum um öll þau lán og kjör sem í boði séu, sérstaklega ekki þegar margir mismunandi aðilar bjóði bílalán, með mismunandi skilyrðum. Þess vegna sé notað orðalag líkt og „*allt að...*“, ásamt því að birta dæmi um lánskjör og hafi það almennt þótt fullnægjandi, sérstaklega þar sem sannanlega séu slíkir valkostir í boði.



Því sé hafnað að félagið auglýsi neytendalán og sé bundið af 6. gr. laga nr. 33/2013 þegar í auglýsingu um ökutæki komi fram að möguleiki sé á láni sem séu eingöngu frekari upplýsingar með auglýsingunni. Lánið sé ekki sú vara eða þjónusta sem verið sé að auglýsa heldur sé eingöngu verið að benda á að hægt sé að kaupa auglýsta bíla með bílalánnum sem boðið sé upp á af öðrum aðilum. Ekki verði séð að Neytendastofa hafi krafist þess af nokkru bílaumboði eða bílasölu að allar þær upplýsingar um lánakjör sem krafist sé í 6. gr. laga nr. 33/2013 séu settar með öllum bílaauglýsingum, jafnvel þó að getið sé um þann möguleika að fá fjármögnun til kaupanna. Ef ætlun Neytendastofu sé að krefjast annarrar framkvæmdar en tíðkast hafi hingað til sé því fagnað en áréttað að hið sama skuli yfir alla aðila á markaði ganga. Þannig gangi ekki að sekta félagið fyrir framkvæmd sem stunduð sé óátalin af öðrum aðilum á sama markaði, enda hafi menn haft ástæðu til að ætla og þannig réttmætar væntingar um það að um löglegar auglýsingar væri að ræða.

Áréttað sé það sem fram hafi komið í síðasta bréfi til Neytendastofu, að veittar upplýsingar séu réttar og verði ekki taldar villandi. Fyrir hendi séu þessir lánamöguleikar og það meðaltal sem tekið hafi verið sé ekki villandi eða gefi ranga mynd af þeim kjörum sem í boði hafi verið á þeim tíma. Kjósi Neytendastofa hins vegar að gefa út leiðbeiningar um aðra framkvæmd verði að ætla öllum aðilum á markaði tíma til að aðlaga sig að því og ekki beita sektum fyrir háttsemi sem full ástæða hafi verið til að ætla að væri í samræmi við lög. Annað væri andstætt lögmætisreglu, jafnræðisreglu og meðalhófsreglu stjórnisyluréttar.

Neytendastofa virðist hafa fengið rangar upplýsingar frá kvörtunaraðila um árgerðir Dacia Duster bifreiða. Ekki skuli fullyrt um að þær röngu upplýsingar hafi verið veittar í þeim tilgangi til að blekkja eftirlitsaðila en óneitanlega sé mjög vafasamt að byggja málalíbúnað athugasemdalaust á rangfærslum samkeppnisaðila sem sækist eftir að notfæra sér regluverk og eftirlitsaðila við að setja upp aðgangshindranir í viðskiptum.

Stóra bílasalan hafi haft Dacia Duster bifreiðar til sölu frá apríl 2020 fram til byrjun árs 2021. Um hafi verið að ræða tvær sendingar af bifreiðum. Fyrri sendingin hafi sannarlega verið skráð árið 2019 sem hafi verið seldir sem 2019 árgerð, enda hafi ekki verið vísað til listaverðs umboðs fyrir sambærilegar bifreiða í þeim auglýsingum. 2019 ökutækin hafi verið auglýst vikulega frá maí 2020. Seinni sendingin hafi verið á svokölluðum „open COC“ pappírnum sem sé sambærilegt við innflutning umboðanna, sem þýði að þeir hafi verið nýskráðir þann dag sem þeir seldust og farið á númer. Það sé því sannarlega nýir bílar samkvæmt íslenskum lögum og skráningum. Í þeim auglýsingum þar sem þessi sending bifreiða hafi verið auglýst hafi verið vísað til verðs umboða á sama bíl.

Auglýsingin sem Neytendastofa vísi til í kvörtun sinni sé vegna þessarar seinni sendingar enda hafi fyrsta auglýsingin birst í september 2020 eftir að auglýsingar 2019 bílanna hafði gengið í að lágmarki fjóra mánuði. Félagið telji því að verið sé að auglýsa sambærilegar bifreiðar, þó svo að einhver aukabúnaður kunni að vera mismunandi milli bifreiðanna, enda hafi verið birt „verð frá“ á heimasíðu umboðs líkt og félagið hafi gert í auglýsingunni.



Þannig hafni félagið með öllu að auglýsingin geti talist villandi eða feli í sér óréttmæta viðskiptahætti í skilningi laga nr. 57/2005. Það hafi ekki verið bifreiðar frá 2019 sem auglýstar voru sambærilegar við bifreiðar frá 2020 heldur bifreiðar frá sama ári, þ.e. 2020. Fullyrðingar kvörtunaraðila um annað séu rangar og mögulega vísvitandi rangar.

Á hitt megi hins vegar benda að ætli Neytendastofa að hlutast til um að breyta framkvæmd í nýskráningu bifreiða hér á landi þá fagni félagið því. Þar megi vel kafa ofan í þau mál í þágu neytenda enda hafi umboðin komist upp með það í mörg ár, ólíkt sjálfstæðum innflytjendum, að selja bifreiðar sem módelár árs eða nokkurra ára eftir að þær voru framleiddar.

Gott væri að fá skýringar á því hvers vegna Neytendastofa beini athygli sinni að smærri aðilum á markaði, á grundvelli rangra upplýsinga frá stærri aðilum á markaði, í stað þess að gera kröfur um að bílaumboð fari að sömu reglum sem smærri keppinautar þeirra þurfi að sæta.

5.

Með bréfi Neytendastofu til Stóru bílasölnunnar, dags. 23. júní 2021, var félaginu tilkynnt um lok gagnaöflunar og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 8. september 2021, var félaginu tilkynnt um fyrirsjáanlegar tafir á afgreiðslu málsins vegna fjölda fyrirbyggjandi mála hjá stofnuninni.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta varðar annars vegar upplýsingagjöf Stóru bílasölnunnar í auglýsingum félagsins þar sem vísað var til að möguleiki væri á allt að 100% láni og vísað til mánaðarlegrar greiðslubyrðar miðað við 20% útborgun. Hins vegar lýtur málið að fullyrðingu félagsins um „*ódyrasti smájeppinn fyrir íslenskar aðstæður*“ og verðsamanburð við ótilgreint listaverð hjá umboði sem sagt var vera kr. 4.450.000. Í bréfum Neytendastofu var vísað til þess að ákvæði 6. gr. og 22. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, ásamt 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, kæmu til skoðunar í málinu vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar í auglýsingum félagsins, fullyrðinga og verðsamanburðar.

Í svörum Stóru bílasölnunnar hefur komið fram að félagið sé ekki í auglýsingu sinni að bjóða upp á þjónustu á sviði neytendalána, hvorki sem lánveitandi eða lánamiðlari. Upplýsingar um kjör frá starfandi félögum á því sviði séu hafðar með auglýsingunni þar sem þær hafi verulega þýðingu fyrir viðskiptavinum við mat á því hvaða ökutæki þeir velji sér. Þá sé í auglýsingunni einfaldlega bent á möguleikann að fá allt að 100% lán, en slík lán séu fyrir hendi á markaði á



Því formi að boðið sé upp á 90% lán hjá lánveitanda og þau 10% sem þurfi fyrir útborgun séu í formi kortaláns. Fullyrðing um ódýrasta jeppann fyrir íslenskar aðstæður sé í samræmi við raunveruleikann eins og félagið hafi kannað. Þá auglýsi umboðið B&L sannarlega sambærilega bifreið og þá sem auglýst sé af Stóru bílasölunni, þ.e. beinskipt, bensín og fjórhjóladrifin á kr. 4.450.000. Búnaður bifreiða geti verið mjög mismunandi milli sendinga hjá umboðum og hvernig þær séu pantaðar. Í þessu tilfelli séu grunnþættir bifreiðanna þeir sömu, þ.e. það sem kallað sé staðalbúnaður samkvæmt heimasíðu umboðs. Telji Stóra bílasalan þannig að ekki sé þörf frekari aðgerða af hálfu Neytendastofu.

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 telst 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 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. Í d. liður 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“.

Í máli þessu koma einnig til álita ákvæði laga nr. 33/2013, um neytendalán. Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laganna skulu í öllum auglýsingum og kynningarefni um lánsamninga þar sem neytandi er upplýstur um vexti eða kostnað hans af láninu koma fram staðlaðar upplýsingar í samræmi við ákvæðið. Þá er ákvæði 2. mgr. 6. gr. svohljóðandi:

„Veita skal upplýsingar á skýran, hnitmiðaðan og áberandi hátt með lýsandi dæmum um:

- a. útlánsvexti, fasta eða breytilega eða hvort tveggja, ásamt nákvæmri lýsingu á öllum kostnaði sem er innifalinn í heildarlántökukostnaði neytenda,
- b. heildarfjárhæð lánsins sem unnt er að veita miðað við gefnar forsendur og, ef við á, lánshlutfall,
- c. árlega hlutfallstölu kostnaðar,
- d. ef við á, gildistíma lánsamnings,
- e. staðgreiðsluverð vöru eða þjónustu og fjárhæð útborgunar, þegar umrædd vara eða þjónusta er ekki greidd að fullu við afhendingu, og
- f. ef við á, heildarfjárhæð sem neytandi þarf að greiða og fjárhæð afborgana.“

Ákvæði 6. gr. laga nr. 33/2013 á jafnt við auglýsingar og kynningarefni lánveitanda, lánamiðlara sem og annarra aðila.

Í 22. gr. sömu laga er kveðið á um sérstakar skuldbindingar lánamiðlara gagnvart neytendum. Ákvæði a. liðar er svohljóðandi:

„Lánamiðlari skal:

- a. taka fram í auglýsingum og skjölum, sem eru ætluð neytendum, hvert umboð hans sé, einkum hvort hann starfar eingöngu fyrir einn eða fleiri lánveitendur eða sem óháður miðlari.“

3.

Í máli þessu er deilt um skyldu Stóru bílasölnunnar til að birta staðlaðar upplýsingar skv. ákvæði 6. gr. laga nr. 33/2013 og birtingu upplýsinga sem falla undir sérstakar skuldbindingar skráðra lánamiðlara, sbr. 22. gr. sömu laga, í auglýsingum og kynningarefni félagsins. Í svörum félagsins hefur m.a. komið fram að félagið sé í auglýsingu sinni ekki að bjóða upp á þjónustu á sviði neytendalána, hvorki sem lánveitandi eða lánamiðlari.

Ákvæði 6. gr. laga nr. 33/2013 á jafnt við um auglýsingar og kynningarefni lánveitanda, lánamiðlara sem og annarra aðila sem í auglýsingum til neytenda birta upplýsingar um vexti eða kostnað neytenda af lánnum og skiptir þá engu hvort meginatriði auglýsinganna sé lánveiting, lánamiðlun eða önnur óskyld atriði. Ákvæðið tekur til auglýsinga og alls kynningarefnis og á því við sama hvar eða hvernig upplýsingum um lánveitingar eru veittar.



Komi takmarkað rými í auglýsingu í veg fyrir að auglýsandi geti veitt allar upplýsingar samkvæmt 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013 telur Neytendastofa rétt að taka fram að ákvæðið á ekki við í öllum tilvikum þegar vísað er í lánamöguleika í auglýsingum eða kynningarefni heldur einvörðungu þegar neytendur eru upplýstir um vexti eða kostnað af láni í auglýsingu eða öðru kynningarefni. Þá liggur fyrir að Stóra bílasalan er skráður lánamiðlari sbr. 29. gr. a. laga nr. 33/2013.

Vísun Stóru bílasölnunnar í kostnað neytenda af láninu, þ.e. hve mánaðarlega afborgun hans er af láninu, veldur því að skylt er að upplýsa um aðra þætti er tengjast láninu sbr. 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013. Samkvæmt ofangreindu hefur Stóra bílasalan brotið gegn ákvæðum 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013 með því að birta ekki lögboðnar upplýsingar samkvæmt ákvæðinu í auglýsingum sínum. Að mati Neytendastofu er um að ræða upplýsingar sem telja má að almennt skipti neytendur máli og eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Því er einnig um að ræða brot gegn d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. og 8. gr., laga nr. 57/2005.

Þá telur Neytendastofa að ákvæði 22. gr. laga nr. 33/2013 sé skýrt og kveði á um óumdeilda skyldu lánamiðlara að birta upplýsingar um hvert umboð skráðra lánamiðlara sé, þ.e. hvort hann starfi fyrir einn eða fleiri lánveitendur eða sem óháður lánamiðlari. Með því að skirrast við að birta framangreindar upplýsingar í auglýsingum sínum hefur Stóra bílasalan því brotið gegn ákvæði 1. mgr. 22. gr. laga nr. 33/2013.

4.

Líkt og að framan greinir þá er lögð skýr skylda á fyrirtæki að geta sannað allar fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum. Ósannaðar fullyrðingar geta verið til þess fallnar að teljast villandi gagnvart neytendum. Þá er heimilt að notast við samanburðarauglýsingar og birta verðupplýsingar frá keppinautum en gerð er hins vegar sú krafa að upplýsingarnar séu réttar, viðeigandi á þeim tíma sem þær eru birtar og ekki villandi. Þá þurfa þær vörur sem bornar eru saman að vera samanburðarhæfar.

Í máli þessu koma til álita fullyrðingar Stóru bílasölnunnar „*ódyrasti smájeppinn fyrir íslenskar aðstæður*“ og „*allt að 100% lánamöguleiki*“ annars vegar og hins vegar vísun í ótilgreint listaverð hjá umboði sem sagt er vera kr. 4.450.000 meðan auglýst verð Dacia Duster bifreiðar sem Stóra bílasalan hefur til sölu sé kr. 2.790.000 og með því gefið í skyn ákveðið verðhagraði við að eiga viðskipti við Stóru bílasölnuna. Neytendastofa telur ekki tilefni til frekari aðgerða er lýtur að fullyrðingu félagsins um ódyrasta smájeppann fyrir íslenskar aðstæður enda telur stofnunin að félagið hafi sýnt fram á með nægjanlega skýrum hætti sannleiksgildi fullyrðingarinnar. Er lýtur að fullyrðingu félagsins um „*allt að 100% lánamöguleiki*“ telur Neytendastofa hins vegar að félagið hafi ekki fært sönnur á að slíkur lánamöguleiki sé fyrir hendi er viðkemur bílalánum eða bílasamningum. Í svörum félagsins hefur verið vísað til þess að mögulegt sé að fá allt að 90% lán hjá lánveitanda og það sem út af stendur eða 10% sem kortalán hjá kortafyrirtæki. Það er álit Neytendastofu að samsett fjármögnun með bílaláni eða bílasamningi og kortaláni geti ekki talist 100% lánamöguleiki enda um samsetta fjármögnun á



mismunandi kjörum með ólíkum skilyrðum að ræða. Telur Neytendastofa með hliðsjón af framangreindu að umrædd fullyrðing Stóru bílasölnunnar sé ósönnuð og villandi og brjóti því gegn 4. mgr. 6. gr., 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.

Í svörum Stóru bílasölnunnar hefur verið til þess vísað að umrætt listaverð sem birt er í auglýsingum félagsins sé listaverð Dacia Duster bifreiðar sem BL bílaumboð hafi til sölu. Sú bifreið sé sannarlega sambærilega bifreið og sú sem auglýst sé af Stóru bílasölnunni, þ.e. beinskipt, bensín og fjórhjóladrifin. Búnaður bifreiða geti hins vegar verið mjög mismunandi milli sendinga hjá umboðum og hvernig þær séu pantaðar. Í þessu tilfelli séu grunnþættir bifreiðanna þeir sömu, þ.e. það sem kallað sé staðalbúnaður samkvæmt heimasíðu umboðs.

Neytendastofa telur að auglýst bifreið Stóru bílasölnunnar geti talist staðgönguvara bifreiðar sömu tegundar frá öðrum seljanda þótt þær séu ekki nákvæmlega sambærilegar þannig að þær hafi alla sömu aukahluti eða aukabúnað. Í slíkum tilvikum verður þó að greina frá því ef varan er ekki sambærileg því val neytenda við kaup á bifreið ræðst af fleiri þáttum en kaupverði. Þannig getur aukabúnaður bifreiðar vegið mikið í þessu mati neytenda enda telur Neytendastofa að það teljist til óréttmætra og villandi viðskiptahátta að bera saman ósambærilegar vörur í auglýsingatilgangi. Neytendastofu er það ljóst að ótækt getur verið að telja upp allan búnað sem fylgir hverri bifreið og lögin kveða ekki á um það með beinum hætti að slík skylda sé almennt fyrir hendi þegar bílasölu auglýsa bifreiðar sínar til sölu. Að mati Neytendastofu getur samanburður bifreiðanna þó talist villandi ef ólíkir aukahlutir eða aukabúnaður fylgir bifreiðunum, enda hækkar verð bifreiða alla jafna með auknum aukabúnaði, og þess er ekki getið með skýrum hætti í samanburðinum. Þó að umboðsaðili sem Stóra bílasalan ber sig saman við selji einungis dýrari tegund bifreiðar af tegundinni Dacia Duster er það ákvörðun Stóru bílasölnunnar að bera verð bifreiðanna saman í auglýsingu sinni og það þótt bifreiðarnar séu ekki sambærilegar þegar tekið er mið af útbúnaði og aukahlutum þeirra, líkt og staðfest er í svörum Stóru bílasölnunnar.

Telur Neytendastofa með hliðsjón af framangreindu að umræddur verðsamanburður Stóru bílasölnunnar sé villandi og brjóti því gegn 1. mgr. 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.

Með tilliti til aðstæðna og með hliðsjón af jafnræðis- og meðalhófsreglu stjórnslulaga telur Neytendastofa ekki tilefni til að leggja stjórnvaldssekt á Stóra bílasölnuna ehf. að svo stöddu.

IV.

Ákvörðunarorð:

„Stóra bílasalan ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 6. gr. og 22. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, og d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 8. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðslitaháttum og markaðssetningu, með því að tilgreina ekki staðlaðar upplýsingar í



samræmi við 6. gr. laga nr. 33/2013 í öllum auglýsingum og kynningarefni fyrir neytendalán þar sem neytandi er upplýstur um vexti eða kostnað af láni og með því að taka ekki fram í auglýsingum sínum hvert umboð félagsins sé, þ.e. hvort félagið starfi eingöngu fyrir einn eða fleiri lánveitendur eða sem óháður lánamiðlari.

Stóra bílasalan ehf., hefur með fullyrðingunni: „*allt að 100% lánamöguleiki*“ brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Stóra bílasalan ehf. hefur með verðsamanburði í auglýsingu sinni við listaverð hjá ótilgreindu umboði brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. auk d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til 5. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, og 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Stóru bílasölu 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. 33/2013, um neytendalán, og IX. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.“

Neytendastofa, 18. janúar 2022

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir