



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 14/2009

## **Auglýsing Garðlistar ehf. með yfirskriftinni „Kæri nágrenni“**

### **I.**

#### **Málsmeðferð**

##### **1.**

Mál þetta er til komið vegna auglýsingar Garðlistar sem sett er upp í formi sendibréfs og var dreift á heimili í landinu.

Framan á bréfinu stendur handskrifað *Kæri nágrenni* og er búið að prenta á það efst í hægra horni frímerki og póststimpil. Þá er framan á því, neðst í vinstra horninu prentað með örsmáu lettri *Auglýsing frá Garðlist*. Bréfið sjálf lítur út fyrir að vera handskrifað á línustrikaðan pappír þar sem greint er frá umhirðu garðs sendanda bréfsins og því að sumir íbúarnir hafi verið orðnir þreyttir á því. Í bréfinu eru sérstaklega nafngreindur Gunnar sem hafði tekið sig til og fellt tvær aspir og Sigga á 3. hæðinni sem vildi hafa meiri tíma með fjölskyldunni þegar hún ætti frí, í stað þess að standa vaktina í garðinum. Þá er í bréfinu greint frá því að íbúarnir hafi ákveðið að leita til Garðlistar og lýst yfir ánægju með þjónustu þeirra. Undir bréfið skrifa *Fólkið í næsta húsi*.

Neytendastofu bárust fjölmargar kvartanir frá neytendum sem ekki áttuðu sig á því að um auglýsingu væri að ræða fyrr en búið var að ganga úr skugga um að bréfið kæmi ekki frá neinum nágranna þeirra. Vísuðu nokkrir til þess að í húsinu byggju bæði Gunnar og Sigga og lýsingin í bréfinu ætti vel við um þá vinnu sem unnin hafi verið í garðinum og umræður vegna þess. Því hafi bréfið verið mjög trúverðugt og ekkert sem benti til þess að um auglýsingu væri að ræða.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 11. apríl 2009, vakti stofnunin athygli Garðlistar á ákvæðum 1. og 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu sem og ákvæðis b. liðar 1. mgr. 10. gr. sömu laga. Óskaði stofnunin eftir skýringum eða athugasemdum Garðlistar áður en tekin væri ákvörðun í málinu.



## 2.

Neytendastofu barst tölvupóstur frá Garðlist, þann 14. apríl 2009, þar sem farið var fram á upplýsingar um það hvaða skýringa óskað væri eftir, hvers vegna skýringanna væri óskað og til hvaða ákvarðana kæmi til greina að taka í málinu.

Þá kom einnig fram í póstinum að í auglýsingunni kæmi með skýrum hætti fram að um auglýsingu frá Garðlist væri að ræða. Því væri að mati fyrirtækisins farið að lögunum. Enn fremur fái Garðlist ekki séð að auglýsingin hafi verið ósanngjörn gagnvart keppinautum eða neytendum vegna forms hennar, sbr. 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005.

Hvað varði upplýsingar um nafn og heimili fyrirtækisins, sbr. b. lið 1. mgr. 10. gr. laganna, er bent á að nafn fyrirtækisins komi skýrt fram í auglýsingunni, sem og vefsvæði þess gardlist.is. Slíkar upplýsingar hljóti að teljast nægjanlegar til að uppfylla lagaákvæðið, enda sé vandséð að önnur fyrirtæki merki auglýsingar sínar með heimilisfangi. Því til stuðnings er í póstinum vísað til tveggja auglýsinga í prentmiðlum.

Þá kemur fram í tölvupósti Garðlistar að dreifingu auglýsingarinnar sé lokið.

## 3.

Neytendastofa svaraði pósti Garðlistar með tölvupósti, dags. 14. maí 2009, þar sem greint er frá því að í samræmi við andmælareglu 13. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993 gæfi stofnunin fyrirtækjum ávallt kost á að koma sjónarmiðum sínum á framfæri áður en tekin væri ákvörðun um hugsanlegt brot á ákvæðum laga nr. 57/2005. Þá var í póstinum greint frá þeim heimildum sem stofnunin hefur skv. lögunum.

Í póstinum óskaði Neytendastofa eftir upplýsingum um það hvort Garðlist óskaði eftir að koma að frekari skýringum en þeim sem fram kæmu í pósti fyrirtækisins, dags. 14. maí 2009.

## 4.

Með tölvupósti, dags. 14. maí 2009, tilkynnti Garðlist Neytendastofu að fyrirtækið óskaði ekki eftir að koma á framfæri frekari athugasemdum.

Með tölvupósti Neytendastofu, dags. 15. maí 2009, var Garðlist tilkynnt að gagnaöflun í málinu væri lokið og málið yrði því tekið til ákvörðunar Neytendastofu.



## II.

### Niðurstaða

#### 1.

Í máli þessu hefur Neytendastofa gert athugasemdir við auglýsingu Garðlistar með yfirskriftinni *Kæri nágranni* þar sem ekki komi fram með greinagóðum hætti að um auglýsingu sé að ræða.

Af hálfu Garðlistar er því mótmælt að um brot á ákvæðum laga nr. 57/2005 sé að ræða. Framan á bréfinu komi fram að um sé að ræða auglýsingu frá Garðlist, sbr. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Fyrirtækið fái ekki séð að auglýsingin sé ósanngjörn gagnvart keppinautum eða neytendum vegna forms hennar, sbr. 2. mgr. 6. gr. sömu laga. Þá komi í auglýsingunni fram vefsíða fyrirtækisins og símanúmer og almennt vísi fyrirtæki ekki til heimilisfangs þess, sbr. b. liður 1. mgr. 10. gr. sömu laga.

Samkvæmt 5. gr. laga nr. 57/2005 eru óréttmætir viðskiptahættir bannaðir. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er skv. ákvæðinu nánar tilgreint í öðrum ákvæðum laganna.

Ákvæði 1. og 2. mgr. 6. gr. sömu laga eru svohljóðandi:

*„Auglýsingar skulu þannig úr garði gerðar að ekki leiki vafi á að um auglýsingar sé að ræða. Skulu þær skýrt aðgreindar frá öðru efni fjölmiðla.*

*Auglýsingar og aðrar viðskiptaaðferðir skulu ekki vera ósanngjarnar gagnvart keppinautum eða neytendum vegna forms þeirra eða sökum þess að skírskotað er til óviðkomandi mála.“*

Samkvæmt ákvæði 1. mgr. á neytendum ávallt að vera það ljóst þegar um auglýsingu er að ræða. Þá mega auglýsingar skv. 2. mgr. ekki vera ósanngjarnar vegna forms þeirra. Í máli þessu er um að ræða auglýsingu sem sett er fram sem bréf frá nágrönnum og kemur eingöngu í örsmáu illlæsilegu lettri fram að um auglýsingu sé að ræða. Því telur Neytendastofa að ákvæði 1. og 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 eigi við í máli þessu.

Í 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 eru í stafliðum a. – f. tilgreinar þær upplýsingar sem fram eiga að koma í auglýsingum, þó að teknu tilliti til þess auglýsingamiðils sem nýttur er. Samkvæmt b. lið 1. mgr. ber að greina frá nafni og heimilisfangi fyrirtækisins. Að mati Neytendastofu er auglýsing Garðlistar þess eðlist að skilyrði til að veita upplýsingar um nafn og heimilisfang fyrirtækisins séu ekki ósanngjarnar eða of strangar. Ákvæðið kemur því til álita í máli þessu.



## 2.

Auglýsing Garðlistar er sett upp sem bréf frá nágrönnunum þar sem lofuð er þjónusta Garðlistar. Auglýsingin er eitt blað í formi persónulegs sendibréfs, handskrifað á línustrikað blað og prentað með bláum lit sem virðist vera blek. Blaðið ber því öll merki þess að vera handskrifað sendibréf frá nágrönnunum. Í örsmáu letri segir að um auglýsingu frá Garðlist sé að ræða. Af öllum þeim kvörtunum og ábendingum sem Neytendastofu hafa borist er ljóst að mikill fjöldi neytenda gerði sér ekki grein fyrir að um auglýsingu væri að ræða og sá ekki textann þess efnis. Þá er auglýsingin þannig gerð að hún er sett upp sem persónulegt bréf og ekkert í þeim texta gefur til kynna að um auglýsingu sé að ræða.

Af öllu framangreindu virtu er það mat Neytendastofu að ekki komi fram með nægilega skýrum hætti að um auglýsingu sé að ræða. Texti sem vísar til þess er í örsmáu letri og ekki í neinu samræmi við annan texta auglýsingarinnar. Af því leiðir að það er mat Neytendastofu að það sé ósanngjarnt gagnvart neytendum að setja auglýsinguna fram í formi sendibréfs greinilega í þeim tilgangi að neytendur geti ekki með góðu móti áttað sig á því að um auglýsingu sé að ræða. Vegna þessa og með vísan til þess þar sem um er að ræða auglýsingu sem dreift var á heimili er það mat Neytendastofu að ekki sé ósanngjarnt að gera kröfu til þess að fram komi nafn og heimilisfang fyrirtækisins sbr. b. lið 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 .

Með vísan til alls framangreinds er það mat Neytendastofu að Garðlist hafi með dreifingu auglýsinga með yfirskriftinni *Kæri nágranni* brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. og 2. mgr. 6. gr. og b. lið 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005.



### III.

#### Ákvörðunarorð:

„Garðlist ehf., Kársnesbraut 98, Kópavogi, hefur með brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. og 2. mgr. 6. gr. og b. lið 10. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu með dreifingu auglýsingar, í formi sendibréfs, með yfirskriftinni *Kæri nágrenni* án þess að fram komi með skýrum hætti að um auglýsingu sé að ræða, með því að setja auglýsinguna fram með villandi hætti svo ætla megi að um bréf frá nágrönnum sé að ræða og með því að greina ekki frá því frá hvaða fyrirtæki auglýsingin stafi.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu er Garðlist ehf. bannað að birta auglýsingar með framangreindum hætti.

Verði ekki farið að banninu má búast við að tekin verði ákvörðun á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.“

Neytendastofa, 26. maí 2009

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir