

# ÚRSKURÐUR

## ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

---

### MÁL NR. 2/2020

Kæra Nova hf. á ákvörðun Neytendastofu frá 2. apríl 2020.

1. Þann 26. október 2021 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 2/2020: Kæra Nova hf. á ákvörðun Neytendastofu frá 2. apríl 2020. Í málinu úrskurða Halldóra Þorsteinsdóttir, Gunnar Páll Baldvinsson og Sindri M. Stephensen.
2. Með kæru, dags. 26. maí 2020, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála þá ákvörðun Neytendastofu að hann hafi brotið gegn d. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu með því að hafa látið nánar tilgreint tilboð vara lengur en gefið var til kynna í kynningu félagsins. Kærandi krefst þess að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi.
3. Kæruheimild er í 2. mgr. 4. gr. laga nr. 62/2005 um Neytendastofu, sbr. 4. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005.

### MÁLAVEXTIR

4. Með bréfi 101 Sambandsins til Neytendastofu, dags. 7. október 2019, var kvartað undan nánar tilgreindri markaðssetningu kæranda. Kom fram að 20. júní 2019 hefði kærandi kynnt tilboð sem fælist í því að viðskiptavinir fengju 2 fyrir 1 af gagnamagni með mánaðarlegri áfyllingu í frelsi og netþökkum í áskrift. Kærandi hefði lýst tilboðinu sem sumartilboði sumarið 2019. Tilboðið hafi þó enn verið í gildi 16 vikum síðar á heimasíðu félagsins. Hafi kærandi viðhaft slíka viðskiptahætti um árabíl. Með þessu hafi hann brotið gegn 5. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 sem og 2. mgr. 2. gr. reglna nr. 366/2008 um útsölur eða aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Samkvæmt síðastnefndu greininni skuli verð á vöru eða þjónustu, sem seld hafi verið á lækkuðu verði í sex vikur, teljast venjulegt verð. Jafnframt séu viðskiptahættirnir óréttmætir í skilningi 5. gr. laga nr. 57/2005 auk þess sem neytendum hafi verið gefnar rangar og villandi upplýsingar til neytenda, sbr. d. lið 1. mgr. 9. gr. laganna. Fór 101 Sambandið þess á leit að Neytendastofa tæki málið til meðferðar og bannaði háttsemina.
5. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 4. nóvember 2019, var kæranda boðið að koma að athugasemdum sínum við fyrrgreinda kvörtun. Svar barst með bréfi kæranda, dags. 25. nóvember 2019. Þar kemur fram að tilboð kæranda feli í sér að viðskiptavinur geti fengið tvöfalt gagnamagn án viðbótargreiðslu með því að virkja tilboðið í sjálfsafgreiðslulausnum kæranda í

Nova appinu eða á vef félagsins. Tilboðið feli ekki í sér verðlækkun eða verðbreytingu á áfyllingum eða netþökkum sem viðskiptavinur kaupir heldur fái viðskiptavinur meira fyrir sama verð nýti hann sér tilboðið. Með þessu vilji kærandi með markvissum hætti nýta sjálfsafgreiðslulausnir fyrir viðskiptavinum, en það geri kæranda kleift að bjóða hagkvæmari verð og þjónustu. Viðskiptavinum sé þannig umbunað fyrir að hjálpa sér sjálfir. Öllum viðskiptavinum standi til boða að nýta sér umrædda lausn og auka þannig það gagnamagn sem viðkomandi geti nýtt sér.

6. Kærandi bendi á að 9. gr. laga nr. 57/2005 sé í III. kafla laganna. 101 sambandið sé ekki neytandi eins og glögglega megi ráða af 3. tl. 3. gr. laganna. Vandséð sé því að sambandið hafi nokkra lögvarða hagsmuni af úrlausn um erindi sitt á þessum grundvelli. Sé Neytendastofu því rétt að vísa málinu frá. Enginn neytandi hafi svo kunnugt sé kvartað undan viðkomandi viðskiptaháttum. Auk þess verði að virða ákvæðið í samhengi við 8. gr. laganna, þar sem segi að viðskiptahættir séu óréttmætir brjóti þeir í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og „raski verulega eða séu líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda“. Að mati kæranda sé fráleitt að ætla að tilboðið sem um sé rætt raski verulega eða sé líklegt til að raska fjárhagslegri hegðun neytenda. Í því samhengi megi nefna að með stoð í 2. mgr. 8. gr. laganna hafi verið sett reglugerð nr. 160/2009 um viðskiptahætti sem teljist undir öllum kringumstæðum óréttmætir. Tilboð kæranda falli ekki undir nein ákvæði þessarar reglugerðar og sé því ekki haldið fram af 101 sambandinu. Ákvæðið undirstriki einnig að ákvæði III. kafla laganna séu sett til verndar hagsmunum neytenda en ekki keppinautum eða fyrirtækjum. Aðalatriðið sé þó að í erindinu sé engin tilraun gerð til að heimfæra tilboð kæranda undir ákvæði d. liðar 1. mgr. 9. gr. laganna. Tilboðið feli ekki í sér blekkingu eða rangar upplýsingar heldur sé alveg skýrt hvað í því felist.
7. Til hliðsjónar megi einnig vísa til athugasemda í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 50/2008 um breytingu á lögum nr. 57/2005. Þar komi fram um d. lið 1. mgr. 9. gr. laganna að taka þurfi tillit til þess hvort háttsemi fyrirtækis geri það að verkum að neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið. Horfa þurfi til hegðunar hins almenna og „venjulega neytanda“ í þessu tilliti en ekki eingöngu eins neytanda. Ljóst sé að viðskiptahættir kæranda geti ekki haft þau áhrif að almennir neytendur taki ákvörðun um viðskipti sem þeir ella hefðu ekki tekið.
8. Þá sé því hafnað að umrætt tilboð sé andstætt 2. mgr. 2. gr. reglna nr. 366/2008 um útsölur eða aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Umrædd reglugerð sé sett með stoð í 17. og 18. gr. laga nr. 57/2005. Í 17. gr. laganna segi að fyrirtæki, sem selji vöru eða þjónustu til neytenda, skuli merkja vöru sína og þjónustu með verði eða sýna það á svo áberandi hátt á sölustaðnum að auðvelt sé fyrir neytendur að sjá það. Í 18. gr. laganna segi að Neytendastofa geti gefið fyrirtækjum sérstök fyrirmæli um að gera ráðstafanir til að auðvelda viðskiptavinum að meta verð og gæði. Fyrirmæli geti falist í skyldu til að tilgreina verð, viðskiptakjör, gæði og aðra eiginleika og hvernig vara skuli mæld, vegin og flokkuð. Engin rök standi til þess að líta svo á

að tilboð kæranda gangi gegn fyrirmælum þessara ákvæða. Vörur hans séu skýrlega verðmerktar og öllum megi vera ljóst hvað þeir fái fyrir það sem þeir greiði.

9. Í 2. mgr. 2. gr. reglnanna segi að þegar vara eða þjónusta hafi verið seld á lækkuðu verði í sex vikur skuli lækkað verð vera venjulegt verð. Kærandi hafni því að þetta ákvæði taki til tilboðs hans. Í tilboðinu felist ekki að verð sé lækkað eða að þjónusta sé seld yfir lengri tíma á lækkuðu verði. Í tilboðinu felist að viðskiptavinur sem kaupir tiltekna vöru/þjónustu af kæranda geti virkjað tilboð sem feli í sér að hann fái tvöfalt gagnamagn fyrir sama verð. Tilboð kæranda sé að þessu leyti mun nær því að fela í sér kaupauka, sbr. 7. gr. reglugerðarinnar, en hún setji engin takmörk í tíma varðandi hversu lengi slík tilboð megi gilda.
10. Kærandi vísar næst til þess að 101 Sambandið telji úrskurð áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 12/2012 í máli IP Fjarskipta ehf. (Tals) eiga við um þau atvik sem hér séu uppi. Því sé að öllu leyti hafnað. Um gjörólík mál sé að ræða og verði engar ályktanir dregnar af fyrrgreindum úrskurði um ólögmati tilboðs kæranda. Tilvitnað mál Tals hafi hafist með kvörtun Símans hf. til Neytendastofu. Meginatriði kvörtunarinnar hafi lotið að óréttmætum samanburðarauglýsingum Tals. Hafi margvíslegar athugasemdir verið gerðar við framsetningu Tals á verði og þjónustu félagsins samanborið við verð og þjónustu hjá Símanum. Þá hafi verið gerð athugasemd við notkun Tals á orðinu „frítt“ sem að mati Símans hafi verið andstæð ákvæðum laga nr. 57/2005 og reglugerð nr. 160/2009. Mál Tals hafi snúist um tiltekna þjónustuleið sem kölluð var „Tal Tromp“. Af hálfu Tals hafi þjónustuleiðin verið auglýst og borin saman við þjónustuleiðir keppinauta. Mikil áhersla hafi verið lögð á að Tal þjónustuleiðin fæli í sér afslátt og verðlækkun. Fyrir hafi legið að þjónustuleiðin hafði verið í boði yfir lengri tíma en sex vikur og að hún hafi verið kynnt sem tilboð í skilmálum Tals. Við þetta hafi Neytendastofa gert þá athugasemd að með því að pakkinn hafi falið í sér verðlækkun og verið kynntur sem tilboð hafi félagið brotið gegn 2. mgr. 2. gr. reglna nr. 366/2008 þar sem pakkinn hafi verið til sölu í lengri tíma en sex vikur. Niðurstaðan hafi verið staðfest af áfrýjunarnefndinni.
11. Reglur nr. 366/2008 lúti að útsöllum eða annarri sölu þar sem selt sé á lækkuðu verði. Um slíkt hafi verið að ræða í máli Tals, eða „Tal Tromp“ leiðinni. Af þeim sökum, og þar sem tilboðið hafði verið látið standa lengur en sex vikur, hafi Tal ekki mátt auglýsa þjónustuleiðina sem tilboð. Í þessu geti ekki falist að tilboð kæranda geti talist andstætt 2. mgr. 2. gr. reglnanna eða tilvitnuðum ákvæðum laga nr. 57/2005. Fyrir því sé engin stoð, hvorki í lögnum né reglunum, að óheimilt sé að nota orðið tilboð í lengri tíma samfleytt en í sex vikur nema þegar vara eða þjónusta hafi verið seld á lækkuðu verði í þann tíma. Með lækkuðu verði sé átt við verð sem sé lægra en venjulegt verð á vöru eða þjónustu, sbr. 1. gr. reglna nr. 366/2008. Fyrrgreindur úrskurður áfrýjunarnefndar neytendamála, og undirliggjandi ákvörðun Neytendastofu, fjalli um þjónustuleið sem hafi verið kynnt á þann hátt að hún fæli í sér tilboð og verðlækkun frá venjulegu verði. Þetta eigi ekki við í fyrirliggjandi máli.

12. Kærandi fullyrði að mjög algengt sé að svokölluð 2 fyrir 1 tilboð séu af seljendum látin gilda yfir bæði lengri og skemmri tíma. Algengt sé t.d. á veitingahúsum að drykkir eða tilteknir réttir séu í boði með þessum skilmálum á tilteknum tímum dags. Að mati kæranda væri fráleitt að halda því fram að veitingahúsi væri óheimilt að bjóða gestum þessi kjör nema að hámarki í sex vikur.

### **ÁKVÖRDUN NEYTENDASTOFU**

13. Í hinni kærðu ákvörðun er fyrst vísað til þess að kvörtun 101 Sambandsins lúti að því að kærandi hafi sagt umrætt tilboð vera sumartilboð en engu að síður hafi það staðið yfir í lengri tíma. Í málinu komi til skoðunar hvort 2 fyrir 1 tilboð kæranda af áskriftarleiðum teljist veita villandi upplýsingar varðandi það hvort um sértilboð eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort um sé að ræða lækkað verð sem skuli teljast venjulegt verð eftir sex vikur. Í kynningu kæranda á vefsíðu félagsins hafi m.a. sagt um tilboðið: „Í eitt sumar getur þú fengið 2 fyrir 1 af gagnamagni með mánaðarlegri áfyllingu í frelsi og netþökkum í áskrift [...]. Þetta virkar einfaldlega þannig að ef þú ert nú þegar með áfyllingu eða netpakka sækir þú 2 fyrir 1 tilboðið í Nova appinu. Við næstu áfyllingu greiðir þú fyrir eina og færð aðra eins að auki og þannig verður það í hverjum mánuði.“
14. Í ákvörðuninni segir síðan að af gögnum málsins sé ljóst að tilboðið hafi varað mun lengur en gefið hafi verið til kynna í umræddri auglýsingu. Kærandi hafi því brotið gegn d. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 með því að gefa ranglega til kynna að tilboðið væri aðeins í gildi sumarið 2019. Í 2. mgr. 2. gr. reglna nr. 366/2008 komi fram að þegar vara eða þjónusta hafi verið seld á lækkuðu verði í sex vikur skuli lækkað verð teljast venjulegt verð. Neytendastofa telji hins vegar að þar sem þjónustan sé sannarlega seld á hefðbundnum kjörum til þeirra sem ákveði að nýta sér ekki sjálfsafgreiðslulausn kæranda komi ákvæðið ekki til frekari skoðunar í málinu.

### **RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU**

15. Í kæru, dags. 26. maí 2020, er fyrst vísað til þess að bréf Neytendastofu hafi borist kæranda 4. eða 5. maí 2020. Þótt bréfið sé dagsett 2. apríl 2020 hafi póstlagningarstimpill á umslagi sem bréfið hafi borist í verið frá 21. apríl 2020. Fyrir liggir að útburður á pósti hafi gengið treglega á þessum tíma vegna Covid-faraldursins. Bréfið hafi auk þess ekki verið birt kæranda með ábyrgðarpósti eða á annan hátt. Áfrýjunarnefnd neytendamála og Neytendastofu hafi verið tilkynnt um móttöku bréfsins með tölvupósti, dags. 8. maí 2020. Með vísan til framangreinds hafi kærufrestur vegna ákvörðunarinnar í fyrsta lagi byrjað að líða 4. maí 2020 og sé kæra því lögð fram innan kærufrests, sbr. 3. mgr. 4. gr. laga nr. 62/2005 um Neytendastofu.
16. Kærandi hafnar því að viðskiptahættir hans fari gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 og reglum nr. 366/2008. Neytendastofa hafi ranglega tekið upp lýsingu af umræddu tilboði af heimasíðu kæranda. Í kynningu kæranda hafi staðið „Í allt sumar...“ en í bréfi Neytendastofu segi að í kynningunni hafi staðið „Í eitt sumar...“. Á þessu sé vitaskuld munur enda hafi kynning

kæranda ekki gefið í skyn að tilboðið væri einungis í gildi í eitt sumar. Ekkert komi fram í bréfi Neytendastofa við hvaða tímamark sé miðað þegar fullyrt sé að tilboðið hafi verið í gildi mun lengur en sumarið 2019. Kvörtun 101 Sambandsins sé dagsett 7. október 2019. Samkvæmt skilgreiningu Veðurstofu Íslands sé enn sumar á Íslandi í september. Hins vegar hafi kærandi haldið áfram að bjóða umræddan valkost enda sé ekkert í lögum sem banni honum það. Tilboðið feli ekki í sér lækkað verð enda komi fram í bréfi Neytendastofu að umrædd þjónusta sé sannanlega seld á hefðbundnum kjörum til þeirra sem ákveði að nýta ekki sjálfsafgreiðslulausn Nova. Kæranda hafi því verið heimilt að framlengja þennan valkost ótímabundið eins og hann hafi gert.

17. Tilboðið feli í sér að viðskiptavinur geti fengið tvöfalt gagnamagn án viðbótargreiðslu með því að virkja tilboðið í sjálfsafgreiðslulausnum kæranda í Nova appinu eða á vef kæranda. Tilboðið feli ekki í sér verðlækkun eða verðbreytingu á áfyllingum eða netþökkum sem viðskiptavinur kaupir heldur fái viðskiptavinur meira fyrir sama verð ef hann nýti sér tilboðið. Komi þetta skýrlega fram í kynningu kæranda. Öllum viðskiptavinum kæranda standi til boða að nýta sér framangreinda lausn og auka þannig gagnamagn sitt.
18. Kærandi vísar til þess að engin tilraun hafi verið gerð til þess að heimfæra tilboð hans undir d. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Tilboðið feli hvorki í sér blekkingu gagnvart neytendum né séu þeim gefnar rangar upplýsingar. Þvert á móti sé tilboðið alveg skýrt um hvað það feli í sér, hvað sú þjónusta kosti sem viðskiptavinur kaupir og hvað hann fái í staðinn. Eins og ráða megi af greinargerð með ákvæðinu sé alveg skýrt að umrætt tilboð geti ekki talist andstætt 1. mgr. 9. gr. laganna. Er að öðru leyti vísað til sömu sjónarmiða og höfð voru uppi í bréfi kæranda til Neytendastofu, dags. dags. 25. nóvember 2019.
19. Með bréfi, dags. 2. júní 2020, var Neytendastofu gefinn kostur á að gera athugasemdir við kærana. Í greinargerð stofnunarinnar, dags. 15. júní 2020, er þess krafist að hin kærða ákvörðun verði staðfest. Misskilnings gæti í kærnu kæranda varðandi efni ákvörðunarinnar. Í henni hafi verið byggt á því að brotið hafi verið gegn d. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 þar sem um hafi verið að ræða villandi gildistíma tilboðs. Þrátt fyrir að tilboðið sé til hagsmuna neytenda, þar sem þeir fái meira gagnamagn en greitt sé fyrir, sé um að ræða villandi viðskiptahætti þar sem þeir séu til þess fallnir að hafa áhrif á ákvörðun um viðskipti. Misritun í bréfi Neytendastofu breyti engu um það mat stofnunarinnar að um hafi verið að ræða fullyrðingu um að veitt væri tilboð við kaup á þjónustunni í gegnum app eða með sjálfsafgreiðslu „í allt sumar“ án nánari tilgreiningar á tímalengd. Afstaða kæranda til þess hvort viðkomandi tilboð teljist verðlækkun hafi að mati Neytendastofu ekki áhrif á ákvörðun stofnunarinnar og telji hún því ekki tilefni til að rekja sérstaklega hvers vegna ekki sé tekið undir þá túlkun, enda taki d. liður 1. mgr. 9. gr. til „verðhagræðis“ en ekki eingöngu verðlækkunar. Þá komi ekki til álita hvort reglur nr. 366/2008 eigi við þar sem hin kærða ákvörðun hafi ekki byggt á að brotið hefði verið gegn þeim reglum.

20. Með bréfi áfrýjunarnefndarinnar, dags. 3. júlí 2020, var kæranda gefinn kostur á að koma að frekari athugasemdum vegna greinargerðar Neytendastofu. Af hálfu kæranda var óskað eftir fresti, m.a. vegna ástæðna er tengdust Covid-faraldrinum, og var sá frestur veittur til þriggja vikna. Í kjölfarið var í tvígang óskað eftir frekari fresti til skila á frekari athugasemdum kæranda. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála, dags. 1. október 2020, var 101 Sambandinu boðið að koma að athugasemdum í málinu. Ekkert svar barst nefndinni. Skömmu áður en úrskurður nefndarinnar lá fyrir barst síðan bréf frá kæranda, dags. 11. mars 2021, þar sem tafir á viðbrögðum af hans hálfu voru útskýrðar. Fram kom einnig að í hinni kærðu ákvörðun hafi lítið tillit verið tekið til sjónarmiða kæranda en ljóst sé að Neytendastofa byggji ákvörðun sína á því að um villandi upplýsingar hafi verið að ræða varðandi gildistíma umrædds tilboðs.
21. Í bréfi kæranda kemur fram að niðurstaða Neytendastofu byggji á þeirri túlkun að í tilboði sínu hafi kærandi fullyrt að það væri „aðeins í gildi“ sumarið 2019. Þetta sé rangt. Í auglýsingatextanum sem Neytendastofa vísi til segi: „Í allt sumar getur þú fengið...“. Fyrir liggi að tilboðið hafi verið í gildi allt sumarið 2019. Auglýsingin sé því að öllu leyti rétt. Hvergi hafi verið fullyrt að tilboðið myndi „aðeins“ verða í gildi þetta tiltekna sumar. Með vísan til þessa fáist það ekki staðist skoðun að telja tilboðið í andstöðu við d. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Ekkert hafi verið villandi við tilboðið eða kynningu þess. Í því samhengi megi einnig nefna að í frelsisviðskiptum í farsímabjónustu séu viðskipti þess eðlis að viðskiptavinir kaupir sér reglulega áfyllingar. Viðskiptavinur sé á engan hátt bundinn til lengri tíma í viðskiptum og ákvörðun hans um að kaupa tiltekna þjónustu sumarið 2019, á grundvelli þeirra kjara sem honum þá bjóðist, hafi engin áhrif á ákvörðun hans um hvort eða hvaða þjónustu hann kaupir í október sama ár eða síðar og öfugt. Þeir neytendur, sem hafi nýtt sér tilboðið á grundvelli auglýsingar kæranda um að það gætu þeir gert í allt sumar, hafi tekið ákvarðanir sínar á grundvelli réttra og fullnægjandi forsendna.

## **NIÐURSTAÐA**

22. Með úrskurði áfrýjunarnefndarinnar 3. maí 2021 var kærðu kæranda vísað frá nefndinni með vísan til 3. mgr. 4. gr. laga nr. 62/2005 um Neytendastofu á þeim forsendum að kæraran hefði ekki borist innan fjögurra vikna frá því að kæranda var tilkynnt um ákvörðunina. Málið var hins vegar endurupptekið 10. ágúst 2021 eftir að nefndinni höfðu verið afhent gögn sem studdu þær fullyrðingar kæranda að honum hefði ekki borist hin kærða ákvörðun fyrr en nokkrum vikum eftir dagsetningu hennar, sbr. 1. mgr. 24. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993.
23. Í 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 kemur fram að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Þá kemur fram að viðskiptahættir sem brjóti í bága við ákvæði III. kafla laganna séu alltaf óréttmætir. Samkvæmt 1. mgr. 9. gr., sem er hluti af III. kafla laganna, eru viðskiptahættir villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða eru með þeim hætti að neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á

ákvörðun þeirra um viðskipti. Samkvæmt d. lið 1. mgr. 9. gr. er hér m.a. átt við rangar upplýsingar um verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértíloð eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum. Í 11. gr. segir síðan: „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.“

24. Í máli þessu er ekki deilt um hvort í auglýsingum kæranda hafi falist yfirlýsing um útsölu eða sérstaka verðlækkun í skilningi 11. gr. laganna eða skilyrði reglna nr. 366/2008 um útsölu og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Málið lýtur einungis að því hvort kærandi hafi, með því að hafa látið nánar tilgreint tilboð vara lengur en gefið var til kynna í auglýsingu félagsins, brotið gegn d. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Í auglýsingunni sem deilt er um segir m.a.: „Í allt sumar getur þú fengið 2 fyrir 1 af gagnamagni með mánaðarlegri áfyllingu í frelsi og netpökkum í áskrift.“ Er síðan fjallað um nánari tilhögun tilboðsins og því lýst að það sé aðgengilegt í Nova appinu eða á nánar tilgreindri síðu. Er óumdeilt í málinu að umrætt tilboð hafi einungis staðið til boða þeim sem nýttu sjálfsafgreiðslulausnir kæranda.
25. Af forsendum hinnar kærðu ákvörðunar verður ráðið að mat Neytendastofu, að um brot á d. lið 1. mgr. 9. gr. laganna hafi verið að ræða, byggði á því að tilboðið hafi varað lengur en sumarið 2019. Þannig segir í ákvörðuninni: „Af gögnum málsins er ljóst að tilboðið hefur varað mun lengur en gefið var til kynna í umræddri kynningu félagsins á tilboðinu. Að mati Neytendastofu hefur Nova því brotið gegn d. lið 1. mgr. 9. gr. með því að gefa ranglega til kynna að tilboðið væri aðeins í gildi sumarið 2019.“ Í ákvörðuninni er hins vegar ekki vikið nánar að ástæðum þess að umrædd auglýsing taldist villandi, svo sem hvort hinn almenni neytandi hafi verið líklegur til þess að eiga viðskipti sem hann ekki hefði átt ella á grundvelli tilboðsins eða að hvaða leyti veittar voru rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um viðskipti.
26. Í athugasemdum með fyrrgreindu ákvæði í frumvarpi því er varð að lögum nr. 50/2008 um breytingu á lögum um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins kemur fram að viðskiptahættir skuli teljast villandi ef þeir fela í sér rangar upplýsingar og eru því ótrúverðugir eða ef þeir blekkja, eða eru líklegir til að blekkja hinn venjulega neytanda, og valda því eða eru líklegir til að valda því að hann taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ekki annars gert. Að mati áfrýjunarnefndarinnar er ekki útilokað að fullyrðing um tilboð, sem sagt er gilda í stuttan tíma, geti talist villandi ef hinn stutti gildistími er líklegur til þess að hafa sérstök áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti og í ljós kemur að neytendur hafi verið blekkir um gildistímann. Á slíkum sjónarmiðum byggja enda 11. gr. laga nr. 57/2005 og fyrrgreindar reglur nr. 366/2008, sem m.a. girða fyrir að auglýsa megi sérstaka verðlækkun í lengri tíma.

27. Í máli því sem hér er til skoðunar háttar hins vegar þannig til að auglýst var sérstakt „2 fyrir 1 tilboð“ fyrir þá sem nýttu sér sjálfsafgreiðsluþjónustu kæranda og því lýst að tilboðið gildi sumarið 2019. Að mati áfrýjunarnefndarinnar verður ekki tekið undir það með Neytendastofu að neytendur hafi verið blekkir í þeim tilgangi að hafa áhrif á viðskiptaákvörðun þeirra. Er í því sambandi til þess að líta að tilboðið gildi samkvæmt framansögðu um langt tímabil, eða a.m.k. þrjá mánuði, og fól þannig, öfugt við beina verðlækkun sem jafnan er auglýst í fáeina daga, ekki í sér hvata til þess að ganga til viðskipta í því augnamiði að nýta sér sérstakt tilboð. Þá verður ekki fram hjá því litið að þótt óumdeilt sé að tilboðið hafi staðið yfir í septembermánuði haustið 2019 liggja ekki fyrir gögn sem sýna fram á það með óyggjandi hætti hversu lengi tilboðið var framlengt og þá að hversu miklu leyti umrædd auglýsing var ónákvæm. Í ljósi framangreinds verður ekki talið að umrædd auglýsing hafi brotið gegn d. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Er hin kærða ákvörðun því felld úr gildi.

### **ÚRSKURÐARORÐ:**

Hin kærða ákvörðun er felld úr gildi.

Halldóra Þorsteinsdóttir

Gunnar Páll Baldvinsson

Sindri M. Stephensen