



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 12/2026

## Lukkuhjól Byko

### I. Málsmeðferð

1. Með bréfi Neytendastofu, dags. 9. janúar 2026, var Byko ehf. tilkynnt um að Neytendastofu hefðu borist ábendingar vegna lukkuhjóls félagsins sem var í gangi á vefsíðu félagsins í nóvember 2025.
2. Samkvæmt skilmálum leiksins gátu allir 16 ára og eldri tekið þátt og snúið svokölluðu lukkuhjóli einu sinni á dag til og með 30. nóvember 2025. Samkvæmt lukkuhjólinu gátu þátttakendur lent á átta reitum og af þeim voru þrír reitir með engum vinningi, einn reitur með 2.500 kr. gjafabréfi, einn með 5.000 kr. gjafabréfi, einn með Mocca-Master kaffivél, einn með Einhell borvél og einn með Bosch jóladagatali. Samkvæmt upplýsingum Neytendastofu líti út fyrir að ekki hafi eiginlegir vinningar verið í boði við snúning hjólsins heldur hafi átt að draga út nokkra vinningshafa af handahófi meðan leikurinn var í gangi.
3. Í bréfi Neytendastofu vakti stofnunin athygli Byko á eftirliti stofnunarinnar með lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Nánar tiltekið var fjallað um efnistösk ákvæða 5. gr., 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., a. og b. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Þá vakti stofnunin athygli á ákvæði 19. tl. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir.
4. Það sé álit Neytendastofu að framangreind ákvæði laga nr. 57/2005, auk 19. tl. 1. gr. reglugerðar 160/2009, kunni að eiga við um málið.
5. Svar Byko barst með bréfi, dags. 15. janúar 2026. Þar kom fram að Byko hafni alfarið þeim ásökunum sem fram komi í bréfi Neytendastofu er varði framkvæmd lukkuhjólsins á vefsíðu félagsins. Engin gögn eða upplýsingar liggi fyrir sem styðji þær fullyrðingar sem þar séu settar fram.



6. Lukkuleikur Byko hafi farið fram á tímabilinu 1. – 30. nóvember 2025 og verið framkvæmdur með skýrum hætti og á jafnræðisgrundvelli. Hver þátttakandi hafi getað tekið þátt einu sinni á dag og annað hvort hlotið vinning eða ekki. Alls hafi verið ellefu vinningar í boði á tímabilinu.
7. Val vinningshafa hafi alfarið verið í höndum Playable-kerfisins, sem sé sérhæft stafrænt kerfi fyrir netleiki og slíkar úthlutanir. Val á vinningshöfum hafi farið fram með reiknialgrími kerfisins og hafi mannleg íhlutun þar hvergi komið nærri. Meðfylgjandi séu skjáskot úr kerfinu sem sýni hvenær vinningar hafi komið upp.
8. Þeir einstaklingar sem hlutu vinning hafi fengið sendan tölvupóst með nánari upplýsingum um afhendingu vinninga. Það sé fullvíst að allir vinningar hafi verið afhentir vinningshöfum og búi Byko yfir fullnægjandi upplýsingum um þá aðila.
9. Í ljósi framangreinds telji Byko engar forsendur vera fyrir þeim ásökunum sem fram komi í bréfi Neytendastofu.
10. Með bréfi Neytendastofu, dags. 9. mars 2026, vísaði stofnunin til fyrri samskipta ásamt því að vekja athygli á því að í skilmálum viðkomandi leiks komi fram að hver þátttakandi hafi getað tekið þátt einu sinni á dag. Frekari upplýsingum um framkvæmd leiksins eða tilhögun útdráttar vinningshafa sé ekki til að dreifa í skilmálum leiksins.
11. Þá hafi leikurinn verið þannig úr garði gerður að um snúningsskífu hafi verið að ræða þar sem þátttakendur gátu lent á átta mismunandi reitum og af þeim var vinningur sagður vera á fimm þeirra. Að mati Neytendastofa komi til álíta hvort slík framsetning gefi neytendum réttmætar væntingar um að fimm vinningsreitir (af átta) séu í boði þegar hjóli sé snúið.
12. Þá hafi verið vísað til þess á samfélagsmiðlasíðu Byko að leikurinn væri stilltur þannig að nokkrir heppnir vinningshafar verði dregnir út af handahófi einhvern tímann í nóvember meðan leikurinn væri í gangi, sbr. meðfylgjandi fylgiskjal, en slík útfærsla á vali á vinningshöfum virðist ekki samræmast skilmálum leiksins né hvernig útfærslu hans var háttað á vefsíðu félagsins.
13. Svar Byko barst með bréfi, mótt. 23. mars 2026. Þar kom fram að Byko vilji fyrst og fremst taka skýrt fram að allir vinningar sem boðnir voru í lukkuleik Byko hafi verið afhentir vinningshöfum í samræmi við skilmála leiksins. Vinningshafar hafi fengið tölvupóst með leiðbeiningum um afhendingu og höfðu samband við Byko í kjölfarið. Félagið búi yfir fullnægjandi gögnum um alla vinningshafa og sé reiðubúið að láta Neytendastofu þær upplýsingar í té, að því marki sem lög heimili.



14. Í ljósi þess telji Byko að 19. tl. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, sem bannar að halda því fram að í viðskiptum sé samkeppni eða verðlaunaveiting í boði án þess að verðlaun séu veitt, eigi ekki við í þessu máli. Öll verðlaun hafi verið afhent og engin vísbending séu um annað.
15. Neytendastofa veki athygli á því að framsetning snúningshjólsins, þar sem fimm af átta reitum sýndu vinning, gæfi þátttakendum rangar væntingar um líkur á að vinna, sbr. 1 og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Byko viðurkenni að samspil sjónrænnar framsetningar leiksins og raunverulegrar virkni Playable-kerfisins hefði getað verið skýrara. Úthlutun vinninga hafi alfarið farið fram með sjálfvirku slembivali kerfisins þar sem vinningum hafi verið dreift jafnt yfir það tímabil sem leikurinn hafi verið í gangi og komi mannleg íhlutun hvergi nærri. Þátttakandi hafi annað hvort fengið vinning eða ekki þegar hann hafi snúið hjólinu. Þetta sé staðfest í þeim gögnum sem fylgdu fyrra svarbréfi Byko.
16. Engar rangar upplýsingar hafi verið veittar um eðli leiksins eða framkvæmd hans. Sjónræn framsetning hjólsins hafði ekki bein áhrif á líkur þátttakenda til að vinna. Þetta hefði átt að koma skýrar fram í skilmálum leiksins.
17. Byko hafni þó því að um meðvitaða villu eða leynd hafi verið að ræða í skilningi 9. gr. Ekki hafi verið ætlunin að villa um fyrir neytendum eða hafa áhrif á fjárhagslegar ákvarðanir þeirra. Leikurinn hafi verið settur fram í góðri trú og í samræmi við algenga framkvæmd sambærilegra leikja.
18. Byko hafni því að framkvæmd leiksins hafi brotið í bága við 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005, sem banni viðskiptahætti sem raski verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Leikurinn hafi verið án greiðsluskilyrða, án skuldbindinga um kaup, opinn öllum og án mismununar og framkvæmdur með sjálfvirku og hlutlægu kerfi.
19. Þar sem þátttaka í leiknum hafi hvorki krafist greiðslu né kaupa á vöru eða þjónustu telji Byko að engin fjárhagsleg hegðun neytenda hafi verið röskuð í skilningi greinarinnar.
20. Byko viðurkenni að samræmi milli sjónrænnar framsetningar leiksins og raunverulegrar virkni kerfisins hefði mátt vera betri, sbr. 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Þótt ekki hafi verið ætlunin að villa um fyrir neytendum eða keppinautum, sé fallist á að skýrari framsetning hefði komið í veg fyrir þann misskilning sem kvörtunin lýsi.
21. Byko taki athugasemdir Neytendastofu alvarlega og hafi þegar gripið til úrbóta með skýrari og aðgengilegri skilmálum birtum samhliða leikjum, þar á meðal nákvæm lýsing á virkni kerfisins og dreifingu vinninga, betri samræmingu milli sjónrænnar framsetningar og raunverulegrar virkni ásamt gerð á innri verklagsreglum um yfirferð markaðsefnis með tilliti til laga nr. 57/2005.



22. Byko telji að lukkuleikur félagsins í nóvember 2025 hafi í meginatriðum verið framkvæmdur í samræmi við lög og góða viðskiptahætti. Félagið viðurkenni þó að framsetning og upplýsingagjöf hefði mátt vera skýrari að ákveðnum atriðum og muni nýta ábendingar Neytendastofu til frekari umbóta.
23. Með tölvupósti, sendum 7. maí 2026, tilkynnti Neytendastofa Byko um að stofnunin teldi gagnaöflun málsins lokið og að það muni verða tekið til ákvörðunar stofnunarinnar. Félaginu var jafnframt veittur vikufrestur til að koma að frekari athugasemdum og skýringum, sé þess óskað. Engin frekari svör bárust.

## II. Niðurstaða

24. Mál þetta lýtur að framsetningu og upplýsingagjöf Byko í tengslum við lukkuhjól félagsins sem í gangi var í nóvembermánuði 2025. Líkt og fram hefur komið taldi Neytendastofa koma til álita að framsetning og upplýsingagjöf félagsins í tengslum við leikinn væri villandi og óréttmæt en lukkuhjólið var þannig úr garði gert að það innihélt átta reiti og þar af var gefið til kynna að vinningur væri á fimm þeirra reita. Það sé álit stofnunarinnar að ákvæði 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., a. og b. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og 19. tl. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir, kunni að eiga við um viðskiptahætti Byko.
25. Í svörum félagsins kom fyrst fram að félagið hafni alfarið þeim ásökunum sem fram hafi komið í erindi Neytendastofu. Hver þátttakandi hafi getað tekið þátt einu sinni á dag og annað hvort fengið vinning eða ekki og að alls hafi 11 vinningar verið í boði á tímabilinu.
26. Í síðari svörum félagsins kom fram að félagið viðurkenni að samspil sjónrænnar framsetningar leiksins og raunverulegrar virkni hefði getað verið skýrari. Engar rangar upplýsingar um eðli leiksins eða framkvæmd hans hafi hins vegar verið gefnar. Þá hafnar félagið því að viðskiptahættir félagsins hafi raskað verulega fjárhagslegri hegðun neytenda enda hafi þátttaka í leiknum verið án greiðsluskilyrða, án skuldbindingar um kaup, opinn öllum og án mismununar og framkvæmdur með sjálfvirku og hlutlægu kerfi.
27. Ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005 leggur 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 2. mgr. 6. gr. er kveðið á um að auglýsingar og aðrar viðskiptaaðferðir skuli ekki vera ósanngjarnar gagnvart keppinautum eða neytendum vegna forms þeirra eða sökum þess að skírskotað



sé til óviðkomandi mála. Í 1. mgr. 8. gr. er um það fjallað að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti og raska verulega, eða eru líklegir til að raska verulega, fjárhagslegri hegðun neytenda. 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 málgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Í a. lið 1. mgr. 9. gr. kemur fram að viðskiptahættir séu villandi ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar um eðli vöru eða þjónustu og hvort varan sé til eða þjónustan fyrir hendi. Þá kemur fram í b. lið sömu greinar að viðskiptahættir séu villandi ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar um helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má af notkun hennar. Enn fremur er kveðið á um í 2. mgr. 9. gr. að viðskiptahættir séu villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja megi að almennt skipti máli fyrir neytendur og þær séu til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Að lokum er kveðið á um í 19. tl. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009 að það séu ávallt óréttmætir viðskiptahættir að halda því ranglega fram að í viðskiptum sé samkeppni eða verðlaunaveiting í boði án þess að verðlaunin, sem er lýst, séu veitt eða annað sem jafngildir þeim.

28. Lukkuleikur Byko var í gangi í nóvember 2025 og skv. svörum félagsins og innsendum gögnum voru 11 vinningar í boði sem dreift var yfir tímabil leiksins sem dregin hafi verið út með slembivali leikkerfis.
29. Rétt er að taka fram að Neytendastofa gerir ekki athugasemdir við hvernig vinningshöfum var tilkynnt um vinninga og þar sem fyrir liggur að sannarlega voru veittir vinningar á tímabili leiksins er það álit Neytendastofu að ákvæði 19. tl. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009 eigi ekki við um fyrirliggjandi mál.
30. Líkt og um er getið að ofan var útlit lukkuhjóls Byko á þann hátt að um átta reiti var að ræða og tilgreindur vinningur á fimm þeirra. Í skilmálum leiksins eða auglýsingum kemur aftur á móti ekkert fram um það að vinningar verði valdir með slembivali á því tímabili sem um ræðir. Þá er ekki upplýst um fjölda vinninga, hvenær vinningar verði dregin út eða á annan hátt fjallað um virkni leiksins en til þess er að líta að á samfélagsmiðlareikningi félagsins var upplýst um að leikurinn væri stilltur þannig að nokkrir vinningshafar verði dregin af handahófi einhvern tímann í nóvember meðan leikurinn sé í gangi. Ekki er hægt að ætlast til að sú takmarkaða upplýsingagjöf hafi náð til allra þátttakenda leiksins.
31. Í auglýsingum félagsins er viðkoma lukkuhjólinu kom m.a. fram „Lukkuhjól Byko – snúðu til að vinna“ og „Taktu þátt í Lukkuhjóli Byko og þú gætir unnið veglega vinninga!“ Enn fremur birtist eftirfarandi texti eftir að þátttakendur höfðu snúið hjólinu: „Gangi þér betur



næst“, „Því miður enginn vinningur, en þú getur reynt aftur á hverjum degi til og með 30. nóvember.“ og „Ekki missa af súpertilboðum á Bláum dögum í Byko“. Fyrir neðan textann var svo hlekkur sem beindi neytendum inn á tilboðssíðu félagsins.

32. Það er álit Neytendastofu að framangreint sé ekki í samræmi við raunverulega virkni lukkuhjólsins þar sem einvörðungu 11 vinningar voru dregnir út meðan á leiknum stóð. Miðað við útlit og framsetningu lukkuhjólsins og að teknu tilliti til takmarkaðrar upplýsingagjafar sem fram kom í skilmálum leiksins og auglýsingum er það álit Neytendastofu að þátttakendur leiksins hafi mátt hafa réttmætar væntingar um að við þátttöku í leiknum væru líkur á að lenda á vinningsreit 5 á móti 8.
33. Þá hefur í svörum félagsins annars vegar komið fram að vinningar hafi verið dregnir út með slembivali og hins vegar að þegar þátttakandi hafi snúið hjólinu hafi hann annað hvort fengið vinning eða ekki. Það síðarnefnda er í mótsögn við það sem upplýst var um á samfélagsmiðlareikningi félagsins þar sem staðhæft var að leikurinn væri stilltur þannig að vinningshafar verði dregnir út af handahófi meðan leikurinn væri í gangi. Óháð því þá er það álit Neytendastofu, byggt á heildarmati á framsetningu lukkuhjólsins og upplýsingagjöf þar um, að tilhögun leiksins hafi verið villandi gagnvart neytendum enda fóru framsetning og kynning leiksins ekki saman við raunverulega virkni hans.
34. Er lýtur að þeirri staðhæfingu Byko að viðskiptahættir félagsins hafi ekki raskað fjárhagslegri hegðun þátttakenda, m.a. vegna þess að þátttaka hafi verið án greiðsluskilyrða og án skuldbindinga um kaup, þar sem að líta til þess að hugtakið nær ekki einvörðungu til þess þegar neytandi kaupir vöru eða ákveður að kaupa vöru. Það leiðir af ákvæðum 1. mgr. 8. gr. að ákvörðun neytanda um t.d. að fara inn á ákveðna vefsíðu vegna viðskiptaboðs telst fjárhagsleg ákvörðun.
35. Byko heldur því jafnframt fram að þar sem þátttaka í leiknum hafi hvorki krafist greiðslu né kaupa á vöru eða þjónustu telji Byko að fjárhagslegri hegðun neytenda hafi ekki verið raskað.
36. Í skilmálum lukkuhjóls Byko kemur hins vegar fram að félagið áskilji sér rétt til að safna upplýsingum um þátttakendur, nafni og netfangi, og farið sé eftir markaðslögum og reglum um góða markaðshætti. Þá var það skilyrði til þátttöku í leiknum að skrá netfang þátttakenda á póstlista félagsins.
37. Líkt og að ofan greinir nær hugtakið „fjárhagsleg hegðun“ ekki einvörðungu yfir þá viðskiptahætti sem leiða til kaupa á vöru eða þjónustu eða ákvörðun þar um. Viðskiptahættir geta talist óréttmætir í skilningi 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 og þar með raskað fjárhagslegri hegðun neytenda eða talist villandi í skilningi 2. mgr. 9. gr. og þar með



haft áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti ef í viðskiptaháttunum felst að neytendur gefi aðgang að persónuupplýsingum eða séu tilneyddir til að skrá netfang sitt á póstlista.

38. Með vísan til ofangreinds er það álit Neytendastofu að framsetning lukkuhjóls Byko hafi verið villandi gagnvart neytendum. Jafnframt er það álit Neytendastofu að skortur á upplýsingum um virkni lukkuhjólsins og tilhögun útdráttá vinninga hafi verið villandi og ósannngjarnt gagnvart neytendum. Telur Neytendastofa að Byko hafi með umræddum viðskiptaháttum brotið gegn ákvæðum 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., a. og b. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

### III. Ákvörðunarorð:

**„Byko ehf., Skemmuvegi 2a, 200 Kópavogi, hefur með framsetningu lukkuhjóls og skorts á upplýsingagjöf brotið gegn ákvæðum 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. a. og b. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.“**

Neytendastofa, 18. júní 2026

Þórunn Anna Árnadóttir  
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir