



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 1/2013

Auglýsingar Skeljungs hf. um „6 kr. sparnað með Shell V-Power“

I.

Erindið

1.

Með bréfi N1 hf. til Neytendastofu, dags. 15. ágúst 2012, kvartaði félagið yfir auglýsingum Skeljungs hf. þar sem fram kemur að viðskiptavinir Skeljungs geti sparað sex krónur með því að nota svokallað Shell V-Power bensín. Telur N1 auglýsingarnar fela í sér brot gegn lögum nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Þann 26. júlí 2012, hafi birst auglýsing frá Skeljungum þar sem fram komi að viðskiptavinir Skeljungs nái fram sex krónu sparnaði með því að nota Shell V-Power bensín. Auglýsingin hafi birst þann dag í Fréttatímanum en hafi síðan birst í fjölda dagblaða og verið spiluð margfalt í útvarpi. Nánar tiltekið sé um að ræða auglýsingu/fullyrðingu sem innihaldi textann „6. KR. SPARNAÐUR MEÐ SHELL V-POWER – 2,4% MINNI EYÐSLA Á LÍTRA – TIL VIÐBÓTAR AFSLÆTTI MEÐ KORTUM OG LYKLUM“.

Til viðbótar við áberandi auglýsingar í fjölmiðlum þá komi auglýsingin fram á heimasíðu félagsins en þar segir ennfremur að Skeljungur hf. hafi fengið tvo óháða og óskylda aðila til að framkvæma mælingar á eyðslu og nýtingu eldsneytis. Annars vegar Torfa Karl Karlsson, vistaksturskennara sem hafi ekið Subaru Legacy, árgerð 2008. Mælingar hans hafi farið fram í júní 2012 og hafi hann ekið eftirfarandi akstursleiðir:

- Reykjavík – Hveragerði, Hveragerði – Reykjavík
- Selfoss – Hveragerði, Hveragerði – Selfoss
- Biskupstungnabraut – Kerið, Kerið – Biskupstungnabraut.

Niðurstaða Torfa hafi verið sú að bíll með Shell V-Power eyði 2,43% minna en bíll með bensín frá N1.



Hinn aðilinn sem framkvæmdi mælingar hafi verið Ólafur Kr. Guðmundsson, dómari í formúlu 1 kappakstri, sem hafi ekið Mercedes Benz B180. BlueEFFICIENCY, árgerð 2012. Ók hann eftirfarandi akstursleiðir:

- Reykjavík – Akureyri
- Akureyri – Reykjavík
- Valdar leiðir á suðurlandi með 10 lítra fyllingu á tankinum

Hafi niðurstaða Ólafs verið sú að bíll með Shell V-Power eyði 2,33% minna en bíll með bensín frá N1 og að enginn munur væri á eyðslu bíls með venjulegt bensín frá Orkunni og bensíni frá N1 með íblöndunarefnum.

Um rannsóknina sem Skeljungur byggði niðurstöður sínar á segir einnig:

„Til að gæta fyllsta samræmis fóru allar prófanir fram í logni enda hefur vindur og loftmótstaða töluverð áhrif á eyðslu. Ef vindur reyndist vera á degi mælingar var sú mæling ekki tekin gild. Aldrei var mælt í rigningu eða á blautum vegi, þar sem slíkt hefur áhrif loftmótstöðu og viðnám dekkja við veg. Alltaf var eingöngu einn maður í bílnum, farmur bílanna var alltaf sá sami á milli mælinga og loftþrýstingur í dekkjum var ávalt sá sami.“

Ekki sé að finna nákvæmari upplýsingar um rannsókn Skeljungs, þ.e. hver niðurstaða hvernar prófunar fyrir sig hafi verið, hvenær umræddar mælingar hafi átt sér stað, hversu oft hver leið hafi verið keyrð, umferð, veðurfar, o.s.frv.

Þá segir að skv. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sé óheimilt að fullyrða nokkuð í auglýsingum sem ekki sé möguleiki á að færa sönnur á. Í málinu sem hér um ræðir segi beinlínis í auglýsingunni að bíll með Shell V-Power eyði 2,4% minna en bíll með bensíni frá N1. Afar takmörkuð gögn styðji þessa fullyrðingu Skeljungs. Hafi félagið sjálft fengið tvo einstaklinga til að framkvæma umrædda könnun fyrir sig. Ekki liggi fyrir hvernig þeir hafi fengið greitt fyrir viðvikið, hvar þeir séu sjálfir í viðskiptum, með hvaða hætti samanburðurinn hafi farið fram (nema þær takmörkuðu upplýsingar sem finna má á heimasíðu Skeljungs), hvort rannsóknin hafi verið endurtekin oftari en einu sinni til að tryggja rétta niðurstöðu, á hvaða hraða keyrt hafi verið né annað sem máli skiptir fyrir niðurstöðu slíkrar rannsóknar. Ekki verði heldur séð að um óháða aðila hafi verið að ræða sem framkvæmdu rannsóknina. Félagið hafi sjálft fengið tvo einstaklinga í vinnu fyrir sig til að prufa mismunandi tegundir bensíns.

Það sé ljóst að ýmsir þættir geti haft veruleg áhrif á endingu bensíns. Þannig skipti veður miklu máli, sá hraði sem keyrt sé á, hvernig afl bílsins sé notað, mismunandi umferð og veður milli ferða og megi svo áfram telja. Til að hægt sé að tala um óyggjandi og áreiðanlega niðurstöðu



verði allir þessir þættir að vera sambærilegir. Gera verði kröfu um nákvæmlega sama umferðarþunga, vindstyrk, vætu, hitastig o.s.frv. Sem dæmi megi nefna að viðurkenndar erlendar rannsóknir á bensíni fari fram með allt öðrum hætti. Fari þær iðulega fram á viðurkenndum rannsóknarstofum þar sem aðstæður séu nákvæmlega þær sömu og vélar bifreiðanna séu notaðar með nákvæmlega sama hætti. Án þess að útiloka breytur sem áhrif geti haft á endingu bensíns verði ekki séð að um nothæfa og áreiðanlega samanburðarrannsókn sé að ræða. Í því tilviki sem hér um ræði liggja aðeins fyrir að keyrðar hafi verið sömu leiðirnar á sömu bílunum með mismunandi tegundum af bensíni. Hinn hefðbundni tankmælir bifreiðanna hafi verið, eftir því sem næst verður komist, eina rannsóknartækið sem notað var. Svo virðist sem ekki hafi verið fylgst með aflnotkun vélanna eða öðrum þáttum sem skipt geti sköpum fyrir niðurstöðu rannsóknarinnar. Eins sé auðvelt að draga í efa að allar prófanir hafi farið fram í logni líkt og haldið sé fram í blaðaauglýsingum sem fylgdu erindinu. Vindur og loftmótstaða hafi töluverð áhrif á eyðslu líkt og fram komi á heimasíðu Skeljungs. Það verði að teljast harla erfitt og líklega ómögulegt að keyra langar leiðir á Íslandi, t.d. frá Akureyri til Reykjavíkur, oftar en einu sinni við nákvæmlega sömu aðstæður.

Telur N1 að umræddar auglýsingar séu samanburðarauglýsingar í skilningi 15. gr. laga nr. 57/2005 enda sé beint vísað til keppinautar eða vöru hans í umræddum auglýsingum. Það sé skýrt í umræddu ákvæði að samanburðarauglýsingar séu aðeins leyfilegar að því skilyrði uppfylltu að þær séu ekki villandi.

Umræddar auglýsingar fullyrði að um 6 kr. sparnað sé að ræða með Shell V-Power. Ekki komi fram hvernig umræddur afsláttur sé reiknaður. Sé þeirri spurningu velt upp hvort mið sé tekið af mismunandi eldsneytisverði fyrirtækjanna sem borin séu saman og hvaða dag sé þá miðað við? Ef skoðað sé eldsneytisverð þann 13. ágúst 2012 þá sé ljóst að lítraverð á Shell V-Power eldsneyti hjá Skeljungi sé 248,6 kr. en á sama tíma sé lítraverð á eldsneyti hjá N1 246,8 kr. Ekki sé ljóst hvort þessi verðmunur sé reiknaður inn í „rannsókn“ Skeljungs. Í dæmaskyni segi að bíll sem eyði venjulega tíu lítrum af bensíni á 100 kílómetra leið eyði aðeins 9,76 lítrum af Shell V-Power bensíni samkvæmt fullyrðingum Skeljungs. Fyrir tíu lítra af bensíni hjá N1 myndi viðkomandi greiða 2.468 krónur en fyrir 9,76 lítra af Shell V-Power bensíni myndi hann hins vegar greiða 2.426 krónur. Samkvæmt þessum útreikningum sé um 42. krónu mun að ræða sem á tíu kílómetrum myndi reiknast sem rétt rúmlega fjögurra krónu munur á kílómeter. Það sé ómögulegt út frá framsetningu í auglýsingu Skeljungs að átta sig á hvernig umræddir útreikningar séu framkvæmdir og niðurstaða fengin. Framsetning í auglýsingum Skeljungs sé til þess fallin að villa um fyrir neytendum þannig að súlurit sem sjá megi í auglýsingum félagsins sé með öllu óskiljanlegt. Þannig séu 2,4% sýnd líkt og um mun hærri prósentu sé að ræða.

Telur N1 umræddar auglýsingar Skeljungs í fyrsta lagi brjóta í bága við 14. gr. laga nr. 57/2005 en umrætt ákvæði kveði á um að óheimilt sé að veita rangar, ófullnægjandi eða villandi



upplýsingar í auglýsingum enda séu þær til þess fallnar að hafa áhrif á eftirspurn eða framboð vara, fasteigna, þjónustu eða annars. Það sé ljóst að loforð um sex krónu sparnað sé til þess fallið að hafa áhrif á háttsemi neytenda. Í öðru lagi brjóti auglýsingarnar í bága við 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 enda hafi Skeljungur ekki fært sönnur á fullyrðingar sínar. Að lokum telji N1 auglýsingar Skeljungs brjóta í bága við a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 líkt og að framan hefur verið rakið.

Sé það niðurstaða N1 að títtnefndar auglýsingar Skeljungs og háttsemi fyrirtækisins brjóti augljóslega í bága við lög nr. 57/2005 og að aðferðir Skeljungs endurspegli virðingarleysi fyrir lögum og reglum á þessu sviði auk virðingarleysis fyrir öðrum fyrirtækjum sem og neytendum.

N1 telji í fyrsta lagi að umræddar auglýsingar byggji á niðurstöðum rannsóknar sem draga megi í efa. Rannsóknin byggji ekki á viðurkenndum aðferðum sem notaðar séu við prófanir á bensíni og geti Skeljungur þ.a.l. ekki fært sönnur á fullyrðingar sínar, sbr. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Í öðru lagi sé ekki hægt að sjá út frá þeim upplýsingum sem gefnar séu í auglýsingum Skeljungs hvernig sex krónu sparnaður sé reiknaður og sé auglýsingin að því leyti ófullnægjandi og villandi og innihaldi jafnvel rangar upplýsingar, sbr. 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Krefst N1 þess að meðferð málsins verði hraðað eftir föngum og að Neytendastofa grípi tafarlaust til þeirra úrræða sem henni sé heimilt að nota til þess að stöðva framangreinda háttsemi.

2.

Þann 28. ágúst 2012 barst Neytendastofu viðauki við erindi N1 þar sem fram kemur að í upphaflega erindinu sé vísað til auglýsingar sem birtist í fjölmiðlum hinn 26. júlí. Birtist hún þann dag í Fréttatímanum en hafi síðan birst í fjölda dagblaða og verið spiluð margoft í útvarpi. Til viðbótar við áberandi auglýsingar í fjölmiðlum þá komi auglýsingin fram á heimasíðu félagsins.

Í kjölfar þess að kvörtunin hafi verið send um miðjan ágúst hafi orðið ljóst að ekkert lát yrði á því að Skeljungur sýndi umrædda auglýsingu áfram. Í raun hafi virst sem auglýsingafjöldinn ykist og að nú væri svo komið að nokkrar útgáfur virtust vera til af auglýsingunum og hafi þær m.a. verið sýndar í sjónvarpi.

Allar auglýsingar í auglýsingaherferð Skeljungs séu byggðar á sama grunni, þ.e. hinni ófullkomnu rannsókn sem gagnrýnd sé harkalega í fyrri kvörtun N1. Það liggja því fyrir að Skeljungur sé með heila auglýsingaherferð í gangi sem öll brjóti gegn lögum nr. 57/2005.



Auglýsingaherferð Skeljungs og háttsemi fyrirtækisins brjóti augljóslega í bága við lög nr. 57/2005. Aðferðir þeirra endurspegli virðingarleysi fyrir lögum og reglum á þessu sviði auk virðingarleysis fyrir öðrum fyrirtækjum sem og neytendum.

Enn virðist ekkert lát vera á auglýsingum Skeljungs heldur þvert á móti verði þær einungis fjölbreyttari og meira áberandi. Af þeim sökum sé þessi viðauki við fyrri kvörtun lagður fram. Vilji N1 með honum koma á framfæri við Neytendastofu mótmælum og athugasemdum vegna allra auglýsinga sem Skeljungur hafi birt og muni birta sem hluta af umræddri auglýsingaherferð, jafnt í dagblöðum, útvarpi og sjónvarpi, enda byggji allar auglýsingarnar á sama grunninum, þ.e. hinni afar ónákvæmu rannsókn sem greint sé frá og athugasemdir gerðar við í upphaflegri kvörtun.

Telji N1 þannig að auglýsingaherferðin í heild sinni byggji á niðurstöðum afar vafasamrar rannsóknar og megi draga niðurstöður hennar í efa enda byggji rannsóknin ekki á viðurkenndum aðferðum sem notaðar séu við prófanir á bensíni. Skeljungur geti þannig ekki fært sönnur á fullyrðingar sínar, sbr. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Þá sé ítrekað sem fram komi í fyrri kvörtun að ekki fáiast séð hvernig sex krónu sparnaður sé reiknaður (m.a. af hvaða verði) og sé auglýsingin að því leiti ófullnægjandi og villandi og innihaldi jafnvel rangar upplýsingar, sbr. 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Í 3. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 segi að við afgreiðslu mála skv. lögnum sé Neytendastofu heimilt að raða málum í forgangs röð. Í 9. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993 segi ennfremur um málshraða að ákvarðanir skuli teknar svo fljótt sem unnt sé. Á grundvelli framangreinds sé þess krafist að meðferð kvörtunarinnar og viðauka þessa verði forgangsraðað á þann hátt hjá Neytendastofu að málið verði tekið fram fyrir önnur erindi og veitt sérstök flýtimeðferð með eins stuttum andmælafrestum og mögulegt sé svo Neytendastofu sé kleift að kveða upp niðurstöðu sína fyrr en seinna og áður en frekara tjón vinnist.

Þá sé að lokum ítrekað að í viðaukanum felist mótmæli við birtingu allra auglýsinga sem Skeljungur hafi birt og muni birta sem hluta af umræddri auglýsingaherferð.

II.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 29. ágúst 2012, var Skeljungu sent erindi N1 til umsagnar. Í bréfinu kom fram að stofnunin teldi einnig ákvæði 8. og 9. gr. laga nr. 57/2005 geta komið til álita í málinu, auk þeirra ákvæða sem vísað væri til í erindi N1.



Svar Skeljungs barst með bréfi, dags. 3. september 2012. Í bréfinu segir að kvörtun N1 snúi í fyrsta lagi að rannsókninni sem Skeljungur hafi látið gera fyrir sig vegna auglýsingaherferðarinnar. N1 telji að Skeljungur geti ekki lagt fram fullnægjandi gögn varðandi rannsóknina auk þess sem efast megi um óhlutdrægni þeirra rannsóknaraðila sem fengnir hafi verið til verkefnisins.

Segir Skeljungur að meðfylgjandi svarbréfinu séu lýsingar á mælingum þeirra Ólafs Kr. Guðmundssonar og Torfa Karls Karlssonar, þar sem gerð sé grein fyrir rannsókninni sem þeir hafi framkvæmt fyrir Skeljung. Þar sé m.a. lýst leiðum sem eknar hafi verið, hversu oft keyrt hafi verið, hversu hratt, utanaðkomandi aðstæður, afl bílsins, umferðarpunga og annað sem tilgreint sé í kvörtun N1. Rannsókn þeirra hafi verið framkvæmd á þann hátt að breytur sem áhrif gætu haft á mælinguna hafi verið lágmarkaðar eins og hægt væri. Með þeim gögnum sem fylgi svarbréfinu séu færðar fullnægjandi sannanir fyrir þeirri rannsókn sem auglýsingaherferð Skeljungs byggir á. Skeljungur hafi ávallt leitast eftir því að fylgja reglum um markaðssetningu og gæta sanngirni og taka mið af þeim ábendingum sem berist félaginu. Því til stuðnings vilji félagið benda á að við endurútreikning niðurstaðna þeirra Ólafs og Torfa hafi félagið ákveðið að breyta 2,4% í 2,3% í öllu því markaðsefni sem í birtingu sé þar sem heildarniðurstaða sé 2,347%. Félagið harmi mjög þau misvísandi skilaboð sem í því felist að birta 2,4% sparnað þegar raunverulegur sparnaður sé 2,347%. Félagið standi hins vegar við fullyrðinguna um „6 kr. sparnað“ eða „allt að 6 kr. sparnað“ sem miðist við 2,347% af verði á Shell V-Power fjóra mánuði fyrir birtingu auglýsingarinnar.

Sú fullyrðing N1 að erlendis sé eingöngu notast við aðstæður á rannsóknarstofum þegar gæði eldsneytis sé kannað eigi ekki við hér á landi. Þar sem ekki sé til yfirbyggð kappakstursbraut eða sérhæfður mælingarbúnaður til að gera mælingarnar hér á landi verði að styðjast við það sem í boði sé. Aldrei hafi verið reynt að láta í það skína að Skeljungur hafi gert mælingarnar í yfirbyggðri kappakstursbraut (slíkt sé ekki til á Íslandi) eða í sérhæfðum mælingarbúnaði öðrum en þeim bílum og þeim mælitækjum sem þeir bjóði upp á. Blaðauglýsingarnar vitni í mælingar þeirra Torfa og Ólafs. Auglýsingin vísi á heimasíðuna www.skeljungur.is/vpower þar sem nánar sé farið í aðferðarfræðina.

Neytendur verði svo að gera það upp við sig sjálfa hvort þeir trúir yfirlýsingu félagsins eða ekki, en aðferðin sé útskýrð í auglýsingunni og nánar á heimasíðu. Nú hafi N1 undanfarið auglýst 3% sparnað með sínu eldsneyti (bensín og dísil). Máli sínu til stuðnings segi félagið eingöngu „**Skv. prófunum þýsku rannsóknarstofunnar APL á 2.0L Daimler-Chrysler bensínsvél*“. Engu öðru sé bætt við þá setningu. Hefði Skeljungur, máli sínu til stuðnings, gengið svo skammt og notað eingöngu setninguna „*Samkvæmt prófunum Ólafs Kr. Guðmundssonar á Mercedes Benz B180. BlueEFFICIENCY, árgerð 2012 og Torfa Karls Karlssonar á Subaru Legacy árgerð 2008*“ hefði



félaginu aldrei verið stætt á því að auglýsa 2,4% (eða 2,3%) minni eyðslu, enda sé afskaplega erfitt að draga einhverja ályktun um trúverðugleika gagna sem byggja á svo takmarkaðri setningu, sbr. kvörtun Skeljungs til Neytendastofu, dags. 3. september 2012 vegna auglýsinga N1.

Þeir Ólafur og Torfi hafi verið fengnir til verkefnisins vegna þess að þeir teljist óháðir sérfræðingar á sínu sviði. Torfi sé vistaksturskennari í fremstu röð og Ólafur sé dómari í formúlu 1 kappakstri, varaformaður FÍB, fulltrúi í Umferðaráði og tæknistjóri EuroRAP (Evrópsk samtök um öryggi á vegum) og hafi verið viðloðandi akstur og mælingar í langan tíma. Báðir hafi þeir fengið greitt fyrir mælingarnar enda hafi þær verið gerðar að beiðni Skeljungs, en þær greiðslur hafi ekki verið óeðlilegar miðað við þann tíma sem farið hafi í verkið, tímakaup þeirra hafi m.ö.o. ekki verið hátt. Eldsneyti á bifreiðarnar hafi verið fjármagnað af Skeljungum enda hafi það verið Skeljungur sem hafi óskað eftir rannsókninni og kostnaðurinn við eldsneytið hafi verið töluverður og því ekki eðlilegt að þessir aðilar hafi átt að standa straum af þeim kostnaði. Ekkert sé athugasvert við það að sérfræðingar þiggi greiðslu fyrir störf sín og leiði það ekki á nokkurn hátt til þess að efast megi um óhlutdrægni þeirra.

Í bréfi N1 sé m.a. efast um óhlutdrægni þeirra Ólafs og Torfa með vísan í það að ekki liggi fyrir hvar þeir séu í viðskiptum. Virðist svo vera sem N1 víli það ekki fyrir sér að ráðast að starfsheiðri þessara virtu sérfræðinga. Það skuli þó tekið fram að þeir séu báðir í viðskiptum við Atlantsolíu.

Í öðru lagi snúi kvörtun N1 að orðalagi Skeljungs í auglýsingunni þar sem gerðar séu athugasemdir við það hvernig Skeljungur reikni út sex krónu afslátt af hverjum eldsneytislítra. Umræddur sex krónu sparnaður taki mið af verði á hvern lítra sem greitt sé fyrir Shell V-Power bensín. Meðalverð á Shell V-Power bensíni frá áramótum fram að birtingu fyrstu auglýsingarinnar hafi verið 257,6 kr. Þegar einn lítri af eldsneyti samsvari 257,6 krónum sé ekkert óeðlilegt við það að segja að ef þú sparir þér 2,347% af 257,6 krónum sért þú í raun að spara þér um sex krónur (raunar nákvæmlega 6,04 krónur).

Með fullyrðingunni „6 kr. sparnaður með Shell V-Power“ sé að sjálfsögðu miðað við það að þú kaupir Shell V-Power á því verði sem það sé boðið og reiknir svo út hversu mikið þú sparir af því verði með 2,347% minni eyðslu. Það sé því í hæsta máta undarleg túlkun á setningunni að með henni sé átt við að ef neytandi kaupir Shell V-Power á verði sem annað eldsneyti sé selt á, spari hann sex krónur frá því verði sem þetta tiltekna annað bensín sé selt á.

N1 gagnrýni Skeljung fyrir að útskýra ekki hvernig sex krónu afslátturinn sé fenginn. Skeljungur tali hvergi um sex krónu afslátt þegar vísað sé til sex krónu sparnaðar. Afslátturinn sem kort og lykklar Orkunnar og Skeljungs veiti komi til viðbótar við þann sparnað. Um afslætti gildi aðrar reglur sem óþarfi sé að fara út í hér.



Í niðurlagi kvörtunarbréfs N1 segi að aðferðir Skeljungs endurspegli virðingarleysi fyrir lögum og reglum á þessu sviði auk virðingarleysis fyrir öðrum fyrirtækjum og neytendum. Skeljungur hafi með bréfi sínu farið á ítarlegan hátt yfir þá rannsókn sem auglýsingaherferð fyrirtækisins byggir á. Félagið hafi jafnframt gengið lengra en nauðsynlegt sé í breytingum á markaðsefni til að gæta sanngirni í fullyrðingum sem þar komi fram. Staðreyndirnar tali sínu máli og sé því yfir allan vafa hafið að Skeljungur hafi með auglýsingum sínum komið fram af virðingu við lög og reglur landsins.

Skeljungur hafni því alfarið kvörtun N1 og óski þess að Neytendastofa vísi málinu frá.

2.

Bréf Skeljungs var sent N1 til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 6. september 2012. Svar barst með bréfi, dags. 14. september 2012, þar sem fram kemur að N1 óski eftir að koma ákveðnum athugasemdum á framfæri í tilefni af bréfi Skeljungs en vísi að öðru leyti til fyrra bréfs, dags. 15. ágúst 2012.

Líkt og fram komi í fyrra bréfi geri N1 alvarlegar athugasemdir við auglýsingar Skeljungs um Shell V-Power eldsneyti. Þær rannsóknaraðferðir sem Skeljungur byggir fullyrðingu sína um 2,4% sparnað á séu, að mati N1, með öllu ófullnægjandi. Breyti „upplýsingar um mælingar“ sem Skeljungur sendi með bréfi sínu, dags. 3. september 2012, engu þar um.

Í fyrsta lagi byggir mælingarnar á afar takmörkuðum prófunum. Ef horft sé á mælingar Torfa megi sjá að hann hafi aðeins keyrt 118 kílómetra leið en aftur á móti sé ekki að finna upplýsingar um þann kílómetrafjölda sem Ólafur hafi ekið. Gera verði þá kröfu, sérstaklega þegar meintur sparnaður sé ekki meiri, að keyrðar séu töluvert lengri vegalengdir. Í öðru lagi sé ekkert sem bendi til þess að ytri aðstæður, svo sem umferð, veður og hiti, hafi verið sambærilegar í þeim ökuferðum sem mælingarnar byggir á. Verði sérstaklega að hafa þessi atriði í huga þegar sparnaðurinn sé ekki meiri en raun ber vitni. Örlítill skekkja geti haft veruleg áhrif. Í þriðja lagi sé ekki um samanburðarrannsókn að ræða. Hver leið hafi aðeins verið keyrð einu sinni með hverri bensíntegund. Þær aðferðir sem fullyrðing Skeljungs byggist á grundvallist því á afar ónákvæmum og gagnrýnisverðum mælingum.

Þá sé jafnframt rétt að vekja athygli á að samkvæmt upplýsingunum um mælingar Ólafs og Torfa hafi Torfi aðeins kannað Shell V-Power og N1 eldsneyti en ekki eldsneyti frá Orkunni líkt og gefið sé í skyn í auglýsingum Skeljungs. Það sé hins vegar erfitt að átta sig á, út frá gögnum Ólafs, hvort hann hafi einnig kannað bensín Orkunnar. Líkt og fram komi í gögnum Skeljungs þá aukist áhrifin af Shell V-Power eftir því sem það sé notað oftar. Það sama eigi við um bætiefni sem notuð séu í N1 eldsneytinu. Að því leyti geti skipt miklu máli í hvaða röð könnunin fari fram, þ.e. hvaða eldsneyti sé fyrst prófað o.s.frv.



Líkt og fram komi í ákvörðun Neytendastofu í máli nr. 20/2009 *Kvörtun Pennans á Íslandi hf. yfir auglýsingum Office1* sé gerð sú krafa að kannanir sem notaðar séu sem grundvöllur samanburðarauglýsinga séu óhlutdrægar. Í því felist samkvæmt niðurstöðunni að rannsókn sem sé framkvæmd af þeim aðila sem bera eigi verð saman við, líkt og Skeljungur í þessu tilviki, geti aldrei verið með þeim hætti að hægt sé að treysta á fullt hlutleysi. Í því máli sem hér sé til skoðunar standi Skeljungur sjálfur fyrir rannsókninni og fái ökumenn til að taka þátt í henni fyrir sig. Þær upplýsingar sem Skeljungur hafi sent með bréfi sínu, dags. 3. september 2012, breyti engu þar um að mati N1. Í skjalinu komi aðeins fram staðhæfingar um hitt og þetta eins og: „*umferð annarra bíla hafði ekki áhrif á mælinguna*“ og „*sama veður var í öll skiptin*“. Hins vegar séu ekki að finna í skjalinu neinar upplýsingar um niðurstöður mælinga, svo sem nákvæman kílómetrafjölda og eyðslu á þeim leiðum sem eknar hafi verið, né nokkuð annað sem staðfest geti rannsóknarniðurstöður Skeljungs. Í þeim gögnum sem fylgdu svarbréfi Skeljungs sé ekki að finna „*fullnægjandi sannanir fyrir þeirri rannsókn sem auglýsingaherferð Skeljungs hf. byggir á*“ líkt og segi í bréfi félagsins. Þvert á móti sýni skjalið hversu ónákvæm rannsóknin hafi í raun og veru verið.

Að því er varði fullyrðingu Skeljungs um að neytendur verði „*að gera það upp við sjálfan sig hvort þeir trúu yfirlýsingu félagsins eða ekki*“ vilji N1 koma því á framfæri að ákvæði laga nr. 57/2005 geri beinlínis þá kröfu að auglýsandi færi sönnur á þær fullyrðingar sem finna megja í auglýsingum hans, sbr. 4. mgr. 6. gr. laganna. Það dugi ekki að slengja fram fullyrðingu, styðja hana ófullkomnum rannsóknum og eftirláta síðan neytendum að gera það „*upp við sjálfan sig hvort þeir trúu yfirlýsingu félagsins eða ekki*“. Gera verði þær kröfur til auglýsenda, þá sérstaklega þegar þeir byggi auglýsingar sínar á samanburði við keppinauta, að upplýsingar sem liggi til grundvallar auglýsingunum séu óbyggjandi og réttar.

Þá beri einnig að horfa til þess að myndræn framsetning í auglýsingum Skeljungs sé bæði villandi og röng. Þannig sé hlutfall milli súla í súluriti um „*sparnað*“ til þess gerð að villa um fyrir neytendum og láta líta út fyrir að með Shell V-Power bensíni fái viðkomandi mun meira en hjá N1 og Orkunni.

Eins og áður hafi verið rakið, bæði hér að framan og í fyrri bréfum N1, telji félagið auglýsingar Skeljungs og háttsemi fyrirtækisins brjóta í bága við lög nr. 57/2005. Telji félagið umræddar auglýsingar byggja á ófullnægjandi rannsóknum og Skeljungur geti þ.a.l. ekki fært fullnægjandi sönnur fyrir fullyrðingum sínum. Þá séu auglýsingar Skeljungs bæði ófullnægjandi og villandi og í andstöðu við fyrirmæli fyrrgreindra laga.



3.

Bréf N1 var sent Skeljungu til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 19. september 2012. Svar barst með bréfi, dags. 25. september 2012, þar sem Skeljungur gerir athugasemdir við nokkur atriði í bréfi N1.

Í fyrsta lagi segi N1 í bréfi sínu að ekki komi fram hvaða kílómetrafjöldi Ólafur hafi ekið. Tekið skuli fram að hann hafi keyrt samtals 4.558 kílómetra þar sem mæld hafi verið eyðsla með Shell V-Power, N1 bensíni og bensíni frá Orkuni. Þá sé tekið fram að ferðir, samtals 1.303 kílómetrar, hafi ekki verið marktækar vegna veðurs. Eknir kílómetrar á N1 eldsneyti í heildina í báðum rannsóknum hafi verið 468 kílómetrar. Þá sé að auki bent á að sérfræðingarnir hafi verið tveir og mælingar að baki rannsókninni því tvær, á tvenns konar bílum og niðurstaða beggja mælinga hafi verið nánast sú sama, þ.e. að munur á milli þeirra hafi verið 0,3%.

Í öðru lagi segi N1 í bréfi sínu að ekkert sé vitað um veðurskilyrðin sem hafi verið til staðar þegar mælingarnar hafi farið fram en að það komi skýrt fram í bréfi Skeljungs og upplýsingum um rannsóknina að veðurskilyrði hafi ávallt verið þau sömu í þeim mælingum sem teknar hafi verið gildar. Í nokkur skipti hafi þurft að úrskurða mælingu ógilda þar sem að vindur hefði líklega haft áhrif á niðurstöðuna. Þær ákvarðanir hafi að sjálfsögðu ekki verið teknar á grundvelli niðurstaðna mælinganna heldur á veðurfarslegum grundvelli. Að auki hafi Skeljungur bent á það að rannsókn Ólafs hafi verið tekin upp á myndband sem Neytendastofa geti nálgast hjá Skeljungu telji stofnunin þess þörf.

Í þriðja lagi segi N1 að ekki sé um samanburðarrannsókn að ræða þar sem að hver leið hafi aðeins verið keyrð einu sinni með hverri bensíntegund. Skeljungur geti á engan hátt fallist á þessa fullyrðingu enda teljist það nægjanlegt að keyra sömu leið við sömu skilyrði einu sinni með hverri tegund af bensíni, sérstaklega þegar haft sé í huga að rannsóknaraðilarnir hafi fengið svo áþekka niðurstöðu.

Bæði Torfi og Ólafur hafi kannað bensín Orkunnar á þeim akstursleiðum sem um geti í upplýsingum um rannsóknina. Því sé fullyrðing Skeljungs rétt að engin munur sé á eldsneyti N1 og Orkunnar. Raunar hafi Torfi einnig mælt eyðsluna með bensíni frá Atlantsolíu og hafi munurinn á milli annars vegar bensíns frá N1 og hins vegar bensíns frá Atlantsolíu reynst 0,21%. Þær niðurstöður og mælingar séu hvorki tilteknar í auglýsingunni né reiknaðar inn í heildarfjölda kílómetra.

Varðandi þá athugasemd N1 að það gæti haft áhrif á mælinguna hvort bensínið sé notað á undan sé tekið fram að Ólafur hafi ekið til skiptis á eldsneyti N1, Orkunnar og Shell V-Power. Torfi hafi fyrst ekið á Shell V-Power eldsneyti og síðar á eldsneyti frá N1. Ekki sé því að sjá á hvern hallað sé í því samhengi.



Þá segi N1 að ekki sé hægt að treysta könnunum sem gerðar séu af mönnum sem fá borgað frá því fyrirtæki sem vilji gera könnunina. Sé þessi fullyrðing fráleit enda sé eðlilegt að menn fá borgað fyrir vinnu sína þegar hún sé svona umfangsmikil og tímafrek auk þess sem henni fylgi mikill kostnaður í formi eldsneytis. Ef fara þurfi yfir það með N1 þá sé hvati Skeljungs sá að auglýsa bensínið sitt sem félagið telji að sé betra en annað bensín á markaðnum. Til þess að athuga hvort sú fullyrðing standist sé haft samband við sérfræðinga á sviði eldsneytis, sem hafi reynsluna, þekkinguna og tækin til að mæla eyðsluna og þeir beðnir um að vinna rannsóknina.

Þegar Skeljungur taki það fram að neytendur verði að gera upp við sig hvort þeir treysti rannsókninni sé að sjálfsögðu átt við það að í auglýsingunni sé ávallt minnst á rannsókn þeirra Ólafs og Torfa. Sú vitneskja neytenda ásamt upplýsingum um rannsóknina á heimasíðu Skeljungs sé það sem neytendur taki afstöðu til hvort þeir trúu eða ekki. Ef tekin sé til samanburðar auglýsing N1 og þær upplýsingar sem liggi að baki þeirri fullyrðingu um 3% sparnað, sem eingöngu sé setningin „*Skv. prófunum þýsku rannsóknarstofunnar APL á 2.0L Daimler-Chrysler bensínvél*“, sé ljóst að Skeljungur gangi miklu lengra í því að útskýra fyrir sínum viðskiptavinum hvað liggi að baki fullyrðingunni. Það sem ekki sé síður ámælisvert við auglýsingar N1 um 3% sparnað sé, fyrir utan hinn mikla skort á upplýsingum um prófunina, að í þeim prófunum hafi ekki verið mælt það eldsneyti sem fullýrt sé um í auglýsingunum.

Varðandi myndræna framsetningu á muninum á milli Orkunnar, N1 og Shell V-Power þá sé ljóst að Skeljungur sé að sýna þann mun sem áhersla sé lögð á, þ.e. 2,4% í þessu tilviki og sé í engu að reyna að blekkja neytandann. Myndræn framsetning, þ.e. með því að láta vinstri hlið dofna smátt og smátt, gefi klárlega til kynna að sýndur sé annar endi súlunnar, nefnilega sá sem sýni yfirburði Shell V-Power. Sá 2,4% munur sem súlan tákni sé nefndur tvisvar sinnum í texta auglýsingarinnar og sé síðan endurtekinn inni í súlunni sjálfri, þ.e. allt í allt þrisvar sinnum í auglýsingunni. Súlurnar séu aldrei sýndar án þess að 2,4% sé sýnt inni í súlunni sjálfri. Með öðrum orðum sé ekki hægt að horfa á súlurnar án þess að sjá þá útskýringu sem þeim sé ætlað að tákna. Það geti vart talist blekkjandi framsetning.

Þá sé í leiðinni vísað til kvörtunar Skeljungs vegna auglýsingaherferðar N1 varðandi 3% sparnað og Betra bensín. Sú auglýsingaherferð byggir á mælingum þýskrar rannsóknarstofu á eldsneyti sem ekki sé selt á Íslandi enda séu niðurstöður þeirra í engu samræmi við niðurstöður mælinga Skeljungs sem mæli eyðsluna á því eldsneyti sem selt sé á Íslandi. Greinilegt sé að N1 muni aldrei samþykkja niðurstöður mælinga Skeljungs sama hversu nákvæmar þær verði. Þess vegna leggi Skeljungur til að gerð verði mæling á eyðslu bensíns frá Orkunni, Shell, N1 og fleiri aðilum ef þess þurfi, af óháðum aðila, dómkvöddum matsmanni. Ekki verði farið út í rannsóknina fyrr en bæði félög hafi samþykkt rannsóknaraðila og þær aðferðir sem beitt verði. Félagin muni skipta með sér öllum kostnaði við rannsóknina. Neytendastofa, N1 og Skeljungur geti þá séð töluleg



gögn frá hlutlausum aðila og byggt ákvörðun sína í þessu máli, sem og kvörtun Skeljungs yfir N1 3% sparnaðinum, á þeirri niðurstöðu. Skeljungur sé einnig tilbúinn til þess að senda eldsneyti sem selt sé hér á landi til erlendra rannsóknarstofu sem N1 og Skeljungur komi sér saman um og afhenda svo Neytendastofu niðurstöður þeirrar rannsóknar.

Að því sögðu krefjist Skeljungur þess að málinu verði vísað frá.

4.

Bréf Skeljungs var sent N1 til upplýsingar með bréf Neytendastofu, dags. 27. september 2012, og tilkynnt að gagnaöflun málsins væri lokið. Í bréfinu var að finna upptalningu á gögnum málsins.

III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu er um að ræða kvörtun N1 hf. yfir fullyrðingum Skeljungs hf. um sex krónu sparnað og 2,4% minni eldsneytiseyðslu í auglýsingum síðarnefnda félagsins í dagblöðum, á sjónvarps- og útvarpsmiðlum og á heimasíðu félagsins. Telur N1 að auglýsingarnar brjóti gegn ákvæðum laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Að mati N1 er fullyrðingin byggð á ófullnægjandi gögnum og rannsóknaraðferðum sem ekki séu viðurkenndar heldur ónákvæmar og draga megi í efa. Þá telur félagið hana ósannaða auk þess sem myndræn framsetning á auglýsingunni sé villandi fyrir neytendur. Dregur félagið jafnvel í efa hvort fyllsta hlutleysis hafi verið gætt við rannsóknina. Þá telur N1 auglýsinguna samanburðarauglýsingu í skilningi laga nr. 57/2005 sem sé villandi.

Af hálfu Skeljungs er kvörtun N1 alfarið hafnað. Telur Skeljungur að færðar hafi verið fullnægjandi sönnur fyrir þeirri rannsókn sem auglýsingaherferðin byggir á. Er tekið fram að félagið standi við fullyrðingu sína um „6 kr. sparnað“ eða „allt að 6 kr. sparnað“. Þær rannsóknaraðferðir sem notast hafi verið við miðist við íslenskt ástand og þær aðstæður sem í boði séu á Íslandi. Því hafi óháðir sérfræðingar verið fengnir til að framkvæma rannsóknina. Þá telur Skeljungur að myndræn framsetning auglýsingarinnar sýni þann mun sem áhersla sé lögð á, þ.e. 2,4%, og sé því með engu móti villandi. Sparnaður í prósentum sé tekinn fram þrisvar og geti því vart talist blekkjandi framsetning.

Af hálfu N1 var vísað til ákvæða 4. mgr. 6. gr., 14. gr. og a. liðar 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 og í bréfi Neytendastofu var vakin athygli á því að stofnunin teldi ákvæði 8. og 9. gr. sömu laga einnig geta átt við um erindið.



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 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 teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í erindi N1 er vísað til ákvæðis 4. mgr. 6. gr. Ákvæði 4. mgr. er svohljóðandi:

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

Í bréfi Neytendastofu, dags. 29. ágúst 2012, kemur fram það álit stofnunarinnar að ákvæði 8. gr. og 9. gr. laga nr. 57/2005 geti komið til álita í málinu. Í 1. mgr. 8. gr. kemur fram að:

„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 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. liðum málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Að mati Neytendastofu getur b. liður átt við um erindið. Þar segir:

„b. helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má af notkun hennar, [...]“

Í erindi N1 er einnig vísað til ákvæða 14. gr. og a. liðar 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

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 því ekki veita misvísandi, rangar eða villandi upplýsingar gagnvart keppinautum 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 heyri þar undir. Í erindi N1 er vísað til ákvæðis b. liðar 2. mgr. 15. gr. sem er svohljóðandi:

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

b. samanburðurinn taki til vöru eða þjónustu sem fullnægir sömu þörfum eða er ætluð til sömu nota“

3.

Í auglýsingum Skeljungs kemur fram að viðskiptavinir félagsins geti sparað allt að sex krónur með því að nota svokallað Shell V-Power eldsneyti með því að draga úr eldsneytiseyðslu um 2,4%. Telur N1 að viðkomandi fullyrðing brjóti gegn lögum nr. 57/2005 en Skeljungur telur sig hafa fært fullnægjandi sönnur fyrir fullyrðingunni og tekur fram að félagið standi við fullyrðinguna.

Hugtakið „sparnaður“ er í viðkomandi auglýsingu notað með almennum hætti. Því næst kemur fram að ef tekið sé Shell V-Power bensín geti neytendur minnkað eldsneytiseyðslu sína um 2,4%. Hefur Skeljungur gefið þær skýringar að miðað sé við listaverð á Shell V-Power bensíni á hverjum tíma en ekki skuli túlka auglýsinguna á þann hátt að miðað sé við verð sem annað eldsneyti sé selt á. Að mati Neytendastofu er þó ekki hægt að fallast á viðkomandi skýringu. Með því að nota hugtakið „sparnaður“ með almennum hætti og vísa beint til þess að að eyðsla sé 2,4% minni en þegar notað sé bensín frá Orkunni eða N1 er neytendum gefið til kynna að sparnaður sé sex krónur með því að nota Shell V-Power bensín umfram notkun á bensíni frá keppinautum Skeljungs.



Í 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 er um það fjallað að fyrirtæki skuli geta fært sönnur á fullyrðingar sem fram komi í auglýsingum eða með öðrum hætti. Sú skylda er afdráttarlaus og á við um allar fullyrðingar. Sönnunarbyrðin um þessi atriði hvílir alfarið á viðkomandi fyrirtæki og verður henni ekki snúið við þannig að það sé keppinauta eða Neytendastofu að afsanna fullyrðingarnar. Þá draga rök Skeljungu um að neytendur geri upp við sig hvort þeir trúu yfirlýsingu félagsins eða ekki ekki úr sönnunarkröfu.

Til staðfestingar fullyrðingum sínum hefur Skeljungur lagt fram samantekt af rannsóknum tveggja sérfræðinga á eyðslu Shell V-Power borið saman við eyðslu eldsneytis frá N1 og venjulegs eldsneytis frá Orkunni. Segir Skeljungur niðurstöður beggja sérfræðinga mjög áþekkar og samkvæmt þeim sé eyðsla á Shell V-Power eldsneyti að meðaltali 2,347% minni.

Af hálfu N1 hafa verið gerðar athugasemdir við rannsókn sérfræðinganna og óhlutdrægni rannsóknanna dregin í efa. Að mati Neytendastofu hafa ekki verið lögð fram fullnægjandi gögn sem sýna fram á óhlutdrægni rannsóknanna. Þó er að mati Neytendastofu ekki tilefni til að setja fram jafn afdráttarlausu fullyrðingu og byggja jafn öfluga og útbreidda markaðs- og auglýsingaherferð og hér um ræðir á framangreindum rannsóknum. Samkvæmt þeim upplýsingum sem stofnunin hefur aflað og N1 bendir einnig á í bréfum sínum, fara rannsóknir á eldsneytiseyðslu erlendis jafnan fram að mestum hluta til inni á rannsóknarstofum. Til þess að fá nákvæmar niðurstöður eru mælingar gerðar með sérhæfðum tæknibúnaði þar sem hægt er að stjórna áhrifaþáttum þannig að þeir séu eins milli mælinga og samanburður verði marktækur. Ljóst er að lítil frávik geta haft töluverð áhrif á niðurstöður. Veðurskilyrði geta haft veruleg áhrif á slíka rannsókn og því afar mikilvægt þegar samanburðarrannsókn er gerð að veðurskilyrði séu hin sömu milli mælinga. Hitastig skiptir einnig miklu máli, hvort sem um er að ræða hitastig umhverfis, eldsneytis eða vélar auk þess sem umferð og akstursmáti hafa mikil áhrif. Sú staðreynd að tekið sé fram í auglýsingunni að rannsóknin hafi farið fram við íslenskar aðstæður er, að mati Neytendastofu, ekki til þess fallið að gefa neytendum til kynna að skekkja geti verið á niðurstöðum rannsóknarinnar eða að mismunandi veðurskilyrði hafi hugsanlega haft áhrif á samanburðinn. Þvert á móti telur Neytendastofa upplýsingarnar gefa neytendum til kynna að rannsóknin gefi raunsannari mynd af eldsneytiseyðslu við notkun hér á landi heldur en ef rannsóknin hefði verið gerð innandyra eða á rannsóknarstofu eins og almennt tíðkast við slíkar rannsóknir.

Með vísan til ofangreinds telur Neytendastofa fullyrðingu um 2,4% minni eldsneytiseyðslu of afdráttarlausu og ekki með fullu sannaða.

Út frá niðurstöðum rannsóknar á eyðslu eldsneytisins hefur Skeljungur reiknað að neytendur geti sparað sé 6 krónur með notkun á Shell V-Power. Sú fullyrðing er í forgrunni hinna umkvörtuðu auglýsinga og aðaláherslan lögð á þann sparnað. Sparnaður í krónum var reiknaður þannig að gert var ráð fyrir 2,4% lækkun á eldsneytisverði Shell V-Power. Samkvæmt upplýsingum á heimasíðu



Skeljungs er verð á Shell V-Power eldsneyti almennt hærra en á öðru eldsneyti frá Skeljungu. Fullyrðingin á því eingöngu við um að þeir neytendur sem noti Shell V-Power spari 6 krónur af lítraverði Shell V-Power vegna minni eyðslu. Neytendastofa telur framsetningu auglýsingarinnar hins vegar ekki vera í samræmi við það enda gefur hún til kynna að neytendur geti sparað 6 krónur á lítra með því að nota Shell V-Power eldsneyti í stað eldsneytis frá N1 eða venjulegu bensíni frá Orkunni. Skeljungur hefur ekki sýnt fram á að neytendur spari 6 krónur af hverjum eldsneytislíttra með því að kaupa Shell V-Power í stað eldsneytis frá N1 eða venjulegs eldsneytis frá Orkunni.

Neytendastofa telur fullyrðingu um sex krónu sparnað til þess fallna að hafa áhrif á fjárhagslega hegðun neytenda. Eldsneytiskostnaður er í mörgum tilvikum stór hluti af útgjöldum heimilanna og fylgjast neytendum því vel með hvar sé hagkvæmast að kaupa eldsneyti. Þar sem ekki hafa verið færðar fullnægjandi sönnur á fullyrðinguna er hún villandi gagnvart neytendum og brýtur þar með gegn ákvæði b. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 auk þess að vera til þess fallin að hafa áhrif á eftirspurn vara, sbr. ákvæði 14. gr. sömu laga, og fela í sér villandi samanburð við keppinauta, sbr. a. liður 2. mgr. 15. gr. laganna. Þar sem um er að ræða brot gegn ákvæðum í III. og V. kafla laganna er einnig um að ræða brot gegn 5. gr. þeirra.

Neytendastofa getur lagt stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 sbr. 22. gr. laganna. Að teknu tilliti til meðalhófsreglu stjórnsýsluréttar og þess að ekki sé um ítrekunarbrot gegn fyrri ákvörðun Neytendastofu að ræða telur stofnunin, eins og atvikum er hér háttáð, ekki rétt að leggja sektir á fyrirtækið.



IV.

Ákvörðunarorð:

„Skeljungur hf., Borgartúni 26, Reykjavík, hefur með fullyrðingum um sex krónu sparnað og 2,4% minn eyðslu brotið gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., b. lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Skeljungu hf. bönnuð birting fullyrðinga um sex krónu sparnað og 2,4% minni eyðslu. Verði ekki farið að banninu má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir, skv. IX. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Bannið tekur gildi tveimur vikum frá birtingu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 9. janúar 2013

Tryggvi Axelsson
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir