



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 56/2017

Auglýsingar Bílaumboðsins Öskju um 7 ára ábyrgð og um neytendalán

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til Bílaumboðsins Öskju ehf., dags. 11. október 2016, gerði stofnunin félaginu grein fyrir því að borist hafi ábendingar um markaðssetningu Bílaumboðsins Öskju á sjö ára ábyrgð á Kia bifreiðum. Í bréfinu kom fram að ábendingarnar lúti að því að í auglýsingunum komi ekki fram að viðhalda þurfi ábyrgðinni með þjónustuskoðun hjá fyrirtækinu og að þeim skoðunum fylgi tiltekinn óhjákvæmilegur kostnaður.

Í bréfinu var gerð grein fyrir ákvæðum 5. gr., 8. gr., c. og d. liðum 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr. og 1. málsl. 16. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Auk þess sem sagði að það kunni að teljast villandi að taka ekki fram í auglýsingu þann kostnað sem neytendur þurfa að standa straum af til þess að ábyrgðarskilmálar haldist í gildi.

Farið var fram á upplýsingar og gögn um samanlagðan kostnað samkvæmt skilmálum eða verðskrá sem neytendur þurfa að standa straum af á ábyrgðartímabilinu til þess að viðkomandi ábyrgðarskilmálar haldist í gildi.

Þá segir í bréfinu að í umræddum auglýsingum Bílaumboðsins Öskju sé einnig að finna listaverð á bifreiðunum. Í auglýsingunni kom fram „Verð frá 2.490.000 kr. Mánaðarleg afborgun 20.777 kr.“ Með stjörnumerkingu segi: „m.v. 50% útborgun og lán í 84 mánuði með 8,75% vöxtum og árlegri hlutfallstölu kostnaðar 10.64%“. Í auglýsingunni sé hins vegar ekki að finna upplýsingar um heildarverð sem neytandi þurfi að greiða sé miðað við hina tilgreindu mánaðarlegu afborgun láns frá Lykli fjármögnun.

Í bréfinu er vakin athygli á 6. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, og að í auglýsingarnar skorti upplýsingar samkvæmt f. lið 2. mgr. 6. gr. Þá er jafnframt vísað til d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 hvað þennan þátt málsins varði.



2.

Svar barst með bréfi, dags. 21. október 2016. Þar er til þess vísað að athugun Neytendastofu byggi á ákvæðum laga nr. 57/2005 sem komu inn í lögin með breytingarlögum nr. 50/2008. Með síðarnefndu lögnum hafi verið innleidd tilskipun 2005/29/EB frá 11. maí 2005 um óréttmæta viðskiptahætti gagnvart neytendum á innri markaðnum. Mæli tilskipunin fyrir um allsherjarsamræmingu á ákvæðum hennar á Evrópska efnahagssvæðinu sem feli í sér að lög aðildarríkjanna megi hvorki ganga lengra né skemur en ákvæði tilskipunarinnar. Umrædd allsherjarsamræming krefjist þess einnig að túlkun þeirra lagaákvæða sem innleiði ákvæði tilskipunarinnar verði að vera með sama hætti alls staðar á Evrópska efnahagssvæðinu. Með vísan til þessa telji Bílaumboðið Askja mikilvægt að við skýringu ákvæða laga nr. 57/2005 sé jafnframt horft til orðalags og aðfararorða tilskipunarinnar.

Í bréfinu segir að í erindi Neytendastofu komi fram að borist hafi ábending um markaðssetningu Bílaumboðsins Öskju á sjö ára ábyrgð á Kia bifreiðum. Ábendingarnar lúti að því að í auglýsingunni komi ekki fram að viðhalda þurfi ábyrgðinni með þjónustuskoðun hjá fyrirtækinu og þeim skoðunum fylgi tiltekinn óhjákvæmilegur kostnaður. Neytendastofa bendi á að það kunnist teljast villandi að taka ekki fram í auglýsingu þann kostnað sem neytendur þurfi að standa straum af til þess að ábyrgðarskilmálar haldist í gildi. Af þessu tilefni óski Neytendastofa eftir upplýsingum og gögnum um samanlagðan kostnað samkvæmt skilmálum eða verðskrá sem neytendur þurfi að standa straum af á ábyrgðartímabilinu til þess að viðkomandi ábyrgðarskilmálar haldist í gildi.

Í erindi Neytendastofu komi fram að viðhalda þurfi hinni sjö ára ábyrgð á Kia bifreiðum með þjónustuskoðun hjá Bílaumboðinu Öskju. Sú fullyrðing sé ekki rétt þar sem skýrlega komi fram á heimasíðu Bílaumboðsins Öskju og í ábyrgðarskilmálum, sem aðgengilegir séu á heimasíðunni, að til þess að uppfylla ábyrgðarskilmála þurfi að fara með Kia bifreiðina í reglubundið þjónustueftirlit samkvæmt fyrirmælum framleiðanda. Eigandi bifreiðar hafi því val um að leita til Bílaumboðsins Öskju eða annarra þjónustuaðila til þess að láta framkvæma hið reglubundna þjónustueftirlit, að því gefnu að bifreiðar séu þjónustaðar samkvæmt fyrirmælum framleiðanda og notaðir BER vottaðir varahlutir.

Við mat á því hvort Bílaumboðið Askja hefði átt að gæta þeirrar forsendu ábyrgðarskilmála félagsins í auglýsingum sínum að fara verði með bifreiðina í reglulegt þjónustueftirlit komi eftirfarandi ákvæði og túlkun þeirra einkum til skoðunar.

Í 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 segi að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóti í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raski verulega eða séu líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Í athugasemdum með frumvarpi því sem varð að lögum nr. 50/2008 segi m.a. um 8. gr.: „[...] skal við mat á því hvort háttsemi fyrirtækis teljist óréttmæt skoða hvort háttsemin geri það að verkum að neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið. Tilskipunin leggur til grundvallar hvað þetta varðar hvort viðskiptahættirnir raski verulega eða séu líklegir til að raska verulega hegðun hins „venjulega“



neytanda í fjárhagslegu tilliti. Þannig hefur það ekki beint þýðingu hvaða áhrif viðskiptahættirnir hafa á einn tiltekinn neytanda heldur hvaða áhrif almennt má ætla að viðskiptahættirnir hafi á neytendur.“

Í 6. lið aðfaraorða tilskipunarinnar segi m.a.: „Í samræmi við meðalhófsregluna á þessi tilskipun að vernda neytendur fyrir afleiðingum slíkra óréttmætra viðskiptahátta ef þeir eru verulegir en viðurkennt er að í sumum tilvikum geta áhrif þeirra á neytendur verið óverulegir.“

Þá segi í 18. lið aðfaraorða tilskipunarinnar: „Vernda ber alla neytendur fyrir óréttmætum viðskiptaháttum. Dómstóllinn hefur þó talið nauðsynlegt, við úrskurði sem tengjast auglýsingamálum, frá því að tilskipun 84/450/EBE öðlaðist gildi, að athuga áhrif þeirra á ímyndaðan, dæmigerðan neytanda. Í samræmi við meðalhófsregluna, og til að hægt sé að beita þeirri vernd sem þessi tilskipun felur í sér á skilvirkan hátt, er gengið út frá meðalneytandanum í þessari tilskipun, sem er tiltölulega vel upplýstur og tiltölulega athugull og varkár, að teknu tilliti til félagslegra, menningarlegra og málfarslegra þátta, eins og það er túlkað hjá dómstólnum [...]“

Í tilskipuninni sé hugtakið „að raska verulega hegðun neytenda í fjárhagslegu tilliti“ skilgreint sem það að beita viðskiptaháttum með það fyrir augum að draga verulega úr getu neytandans til að taka upplýsta ákvörðun og valda því þar með að neytandinn taki ákvörðun sem hann hefði ekki annars tekið, sbr. e. lið 2. gr.

Við mat á auglýsingum um sjö ára ábyrgð á Kia bifreiðum verði viðskiptahættir Bílaumboðsins Öskju því ekki taldir óréttmætir í skilningi 8. gr. laga nr. 57/2005 nema þeir raski verulega eða séu líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun hins venjulega neytanda. Bílaumboðið Askja telji ljóst að tiltölulega vel upplýstur, athugull og varkár neytandi sem hyggist fjárfesta í nýrri bifreið viti að ætíð þurfi að uppfylla ákveðna skilmála svo ábyrgð gildi. Sú staðreynd að hið reglulega þjónustueftirlit sé ekki tilgreint í auglýsingum félagsins geti þannig ekki raskað verulega fjárhagslegri hegðun hans.

Samkvæmt 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 teljist viðskiptahættir villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða eru með þeim hætti að neytendum eru veittar rangar eða villandi upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Hvað átt sé við með röngum upplýsingum sé síðan nánar skilgreint í a.-g. stafliðum ákvæðisins. Í 2. mgr. segi að viðskiptahættir séu jafnframt villandi ef ekki sé greint frá upplýsingum sem telja megð að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.

Í 14. lið aðfaraorða tilskipunarinnar segi: „Æskilegt er að hugtakið villandi viðskiptahættir nái til þeirra viðskiptahátta, þ.m.t. villandi auglýsinga, þar sem neytandinn er hindraður í því, með blekkingum, að taka upplýsta og þar með meðvitada ákvörðun. Í samræmi við lög og starfsvenjur aðildarríkjanna um villandi auglýsingar eru villandi starfshættir flokkaðir sem



villandi aðgerðir og villandi aðgerðarleysi í þessari tilskipun. Að því er aðgerðarleysi varðar er, í þessari tilskipun, settur fram takmarkaður fjöldi mikilvægra upplýsinga sem neytandinn þarf á að halda til að geta tekið upplýsta viðskiptaákvörðun. Slíkar upplýsingar þarf ekki að veita í öllum auglýsingum, heldur aðeins þegar söluaðili gerir söluþilboð en það er skýrt skilgreint hugtak í þessari tilskipun.“

Fjallað sé um villandi aðgerðarleysi í 7. gr. tilskipunarinnar: „1. einnig má líta svo á að viðskiptahættir séu villandi ef, í sínu rétta samhengi og að teknu tilliti til allra sérkenna, aðstæðna og takmarkana í tengslum við samskiptamiðla, mikilvægar upplýsingar vantar sem meðaltalsneytandinn þarf á að halda, eftir samhengi, til að taka upplýsta viðskiptaákvörðun og valda því, eða eru líklegir til að valda því, að meðaltalsneytandinn taki viðskiptaákvörðun sem hann myndi ekki annars hafa tekið. [...] 3. Ef miðillinn, sem er notaður til samskipta í viðskiptum, veldur takmörkunum varðandi rými eða tíma skal taka tillit til þessara takmarkana þegar ákvarðað er hvort upplýsingar hafi vantað, svo og allra ráðstafana söluaðilans til að gera upplýsingarnar aðgengilegar fyrir neytendur með öðrum hætti.“

Neytendastofa bendi á í erindi sínu að það kunni að teljast villandi að taka ekki fram í auglýsingu þann kostnað sem neytendur þurfa að standa straum af til þess að ábyrgðarskilmálar haldist í gildi. Með vísan til efnis tilskipunarinnar geti Bílaumboðið Askja ekki fallist á að unnt sé að túlka 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 með þeim hætti að það teljist villandi að taka umræddan kostnað ekki fram í auglýsingum. Umræddur kostnaður sé breytilegur eftir notkun bifreiðarinnar og þeim þjónustuaðila sem sinni hinu reglubundna eftirliti. Hversu hár kostnaður við hið reglubundna eftirlit sé fari því eftir ýmsu s.s. vélartegund, notkun bifreiðarinnar, akstursmynstri og hvaða þjónustuaðili eigandi velji til að framkvæma þjónustueftirlitið. Ómögulegt sé fyrir Bílaumboðið Öskju að áætla þennan kostnað þar sem hann sé ekki einn um að sinna hinu reglubundna eftirliti. Allar slíkar getgátur gætu jafnframt reynst afar villandi fyrir neytendur.

Sjálfsgagt sé að taka saman dæmi um samanlagðan kostnað eiganda bifreiðar við reglulegt þjónustueftirlit hjá Bílaumboðinu Öskju á meðan á ábyrgðinni standi, óski Neytendastofa eftir því þrátt fyrir framangreindar skýringar. Slík samantekt væri þó eingöngu í dæmaskyni og ætti ekki við nema um þau tilvik sem dæmi varði og eingöngu ef Bílaumboðið Askja sinni hinu reglubundna þjónustueftirliti. Bílaumboðið Askja geti ekki veitt upplýsingar um verðskrá annarra þjónustuaðila sem séu í samkeppni við hann um þjónustueftirlit með Kia bifreiðum.

Samkvæmt 16. gr. b. laga nr. 57/2005 skuli seljandi vöru eða þjónustu upplýsa neytanda á skýran og greinargóðan hátt um gildissvið ábyrgðar ef ábyrgðaryfirlýsing sé veitt og hvaða skilyrði séu sett til þess að neytandi geti borið fyrir sig ábyrgðina.

Upplýsingar um ábyrgðarskilmála vegna sjö ára ábyrgðar á Kia bifreiðum sé afar auðvelt að nálgast á heimasíðu Bílaumboðsins Öskju. Þá sé hægt að opna þar rafræna útgáfu af þjónustuhandbók og ábyrgðarskilmálum. Ábyrgðarskilmálarnir séu kynntir væntanlegum



kaupendum bifreiða í söluferlinu og aftur við afhendingu, auk þess sem ítarleg ábyrgðarhandbók fylgi með bifreiðinni. Upplýsingar um skilmála og forsendur ábyrgðarinnar liggja því fyrir áður en neytandi taki ákvörðun um kaup á Kia bifreið.

Neytendastofa hafi einnig til athugunar tilgreiningu á verði bifreiða í umræddum auglýsingum. Neytendastofa tilgreini að í auglýsingunum sé að finna listaverð en ekki upplýsingar um heildarverð sem neytandi þarf að greiða sé miðað við þá fjármögnun sem kynnt sé í auglýsingunni. Neytendastofa bendi á að ef heildarverð sé ekki gefið upp í auglýsingunum kunni það að brjóta gegn ákvæðum 9. gr. laga nr. 57/2005.

Í þeim auglýsingum sem hér séu til athugunar sé tilgreint listaverð þeirra bifreiða sem auglýstar séu. Í samstarfi við Lykil fjármögnun sé jafnframt kynnt mánaðarleg afborgun af viðkomandi bifreiðum m.v. tilteknar forsendur í samræmi við þær kröfur 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013 að veita upplýsingar á skýran, hnitmiðaðan og áberandi hátt með lýsandi dæmi. Þannig komi skýrlega fram að auglýst mánaðarleg afborgun er miðuð við 50% útborgun neytanda, lán í 84 mánuði, 8,75% vexti og árlega hlutfallstölu kostnaðar 10,64%.

Samkvæmt a. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 33/2013 merki árleg hlutfallstala kostnaðar heildarlántökukostnað sem lýst er sem árlegum hundradshluta af heildarfjárhæð láns þess sem veitt er og er reiknuð út í samræmi við ákvæði 21. gr. laganna. Með því að gefa upp árlega hlutfallstölu kostnaðar liggur því fyrir heildarlántökukostnaður m.v. þann fjármögnunarkost sem kynntur sé í auglýsingunni. Bílaumboðið Askja hafi staðið í þeirri trú að umræddar upplýsingar veiti fullnægjandi upplýsingar til neytanda um forsendur að baki útreikningum á þeirri mánaðarlegu afborgun sem kynnt sé í auglýsingum félagsins.

Samkvæmt d. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 séu viðskiptahættir villandi ef þeir eru með þeim hætti að neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti, svo sem um verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði. Bílaumboðið Askja telji ljóst að umrætt ákvæði geti ekki átt við um þær auglýsingar sem hér um ræði þar sem ekki sé verið að veita neytendum rangar upplýsingar um verð. Þvert á móti sé listaverð umræddra bifreiða tilgreint með skýrum hætti, ásamt forsendum mánaðarlegrar útborgunar m.v. þann fjármögnunarkost sem kynntu sé. Veittar séu réttar upplýsingar um á hverju dæmi um mánaðarlegar útborganir byggir og verði að hafa hér í huga þýðingu þessara upplýsinga fyrir hinn venjulega neytanda, þ.e. meðalneytandann.

Í 2. mgr. 9. gr. segi að viðskiptahættir séu jafnframt villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja megi að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.

Það sé óumdeilanlegt að Bílaumboðið Askja veiti neytendum upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar í auglýsingum sínum og veiti þar af leiðandi upplýsingar um heildarlántökukostnað m.v. þann fjármögnunarkost sem kynntur sé í auglýsingunni, sbr. a. lið



1. mgr. 5. gr. laga nr. 33/2013. Með vísan til alls framangreinds sé ekki hægt að fallast á að Bílaumboðið Askja sé viljandi ekki að greina frá öllum upplýsingum er máli skipti fyrir neytendur eða leyndu þeim vísitandi. Neytendum sé ljóst af lestri auglýsingarinnar að um kostnað sé að ræða við fjármögnun bifreiða og jafnframt um árlegt hlutfall þess kostnaðar af heildarfjárhæð láns. Þrátt fyrir að komist verði að þeirri niðurstöðu að heildarverð bifreiðanna sé ekki tilgreint miðað við þá fjármögnunarkostnaði sem kynntir séu fallist Bílaumboðið Askja ekki á að um villandi viðskiptahætti sé að ræða í ljósi framangreinds og efni tilskipunarinnar.

3.

Með tölvubréfi Neytendastofu, dags. 25. apríl 2017, var Bílaumboðinu Öskju tilkynnt um lok gagnaöflunar og að málið yrði tekið til efnis meðferðar. Í bréfinu var listi yfir gögnum málsins.

4.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 30. október 2017, var Bílaumboðinu Öskju tilkynnt að stofnunin teldi þörf á frekari upplýsingum af hálfu Bílaumboðsins Öskju. Í bréfinu var jafnframt beðist velvirðingar á þeim tölum sem orðið hafi á meðferð málsins.

Í bréfinu er til þess vísað að í fyrra bréfi Neytendastofu hafi verið óskað eftir gögnum um samanlagðan kostnað við þjónustuskóðanir samkvæmt skilmálum eða verðskrá. Í svarbréfi Bílaumboðsins Öskju hafi m.a. komið fram að verð á þjónustuskóðunum væri m.a. háð notkun bifreiðarinnar og akstursmynstri og því ómögulegt að áætla kostnaðinn. Í svarbréfinu hafi einnig komið fram að ef Neytendastofa óskaði þess gæti Bílaumboðið Askja tekið saman dæmi um samanlagðan kostnað eigenda bifreiða við reglulegt þjónustueftirlit hjá Bílaumboðinu Öskju, slíkt yrði þó eingöngu í dæmaskyni og ætti ekki við nema um þau tilvik sem dæmið varði og eingöngu ef Bílaumboðið Askja sinnti hinu reglubundna eftirlitið. Með vísan til 1. og 2. mgr. 20. gr. laga nr. 57/2005 fór Neytendastofa fram á að stofnuninni yrðu afhent dæmi sem sýni verðbil þjónustueftirlitsins með tilliti til þeirra þátta sem nefndir séu í bréfi Bílaumboðsins Öskju.

Í öðru lagi segir í bréfinu að Neytendastofa hafi yfirfarið ábyrgðarskilmála Bílaumboðsins Öskju sem fylgdu með bréfi félagsins. Þar segi m.a. um ábyrgðartíma: „*Hún hefst á fyrsta skráningardegi að undanskildum varahlutum eða fylgihlutum sem settir eru í bifreiðina á seinni stigum.*“ Neytendastofa óski frekari upplýsinga um það hvenær fyrsti skráningardagur bifreiðanna sé sem ábyrgðartími sé miðaður út frá. Í þessu sambandi vilji Neytendastofa vekja athygli Bílaumboðsins Öskju á ákvörðunum stofnunarinnar nr. 43/2014, 8/2016 og 32/2017 þar sem fjallað hafi verið um auglýsingar Stóru Bílasögunnar um fimm ára ábyrgð. Í ákvörðun nr. 43/2014 hafi verið um það deilt hvort auglýsingar um fimm ára ábyrgð á Toyota bifreiðum seldum af Stóru bílasögunni væru villandi og brytu gegn lögum nr. 57/2005. Niðurstaða Neytendastofu hafi verið sú að auglýsingarnar brutu gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., g. lið 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 16. gr. a., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, þar sem neytendum væri með villandi hætti gefið til kynna að auglýst ábyrgð væri í fimm ár frá kaupum og með því að skilgreina ábyrgðartíma frá skráningardegi sem almennt væri mun fyrir og skerti þar með



lögbundinn kvörtunarfrest neytenda skv. 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003, um neytendakaup. Með ákvörðunum 8/2016 og 32/2017 voru lagðar á stjórnvaldssektir fyrir brot gegn ákvörðun nr. 43/2014.

Í þriðja lagi segir að í fyrra bréfi Neytendastofu hafi verið gerðar athugasemdir við að upplýsingar um heildarfjárhæð sem neytandi þarf að greiða, sbr. f. lið 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013, komi ekki fram í auglýsingu Bílaumboðsins Öskju um neytendalán. Af hálfu Bílaumboðsins Öskju hafi verið færð fram rök fyrir því að allar nauðsynlegar upplýsingar komi fram. Með því að gefa upp árlega hlutfallstölu kostnaðar liggi heildarlántökukostnaður miðað við þann fjármögnunarkost sem kynntur sé í auglýsingunni fyrir.

Neytendastofa vilji benda á að í 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013 séu taldar upp þær upplýsingar sem fram skuli koma í auglýsingum um neytendalán þegar veittar séu upplýsingar um vexti eða kostnað af láni í auglýsingu, sbr. 1. mgr. 6. gr. Samkvæmt f. lið 2. mgr. 6. gr. skuli, ef við eigi, koma fram heildarfjárhæð sem neytandi þurfi að greiða og fjárhæð afborgana. Fjárhæð afborgana komi fram í auglýsingum Bílaumboðsins Öskju og geri Neytendastofa því engar athugasemdir þar um. Neytendastofa geti hins vegar ekki fallist á að birting árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, skv. skyldu c. liðar 2. mgr. 6. gr., uppfylli jafnframt skyldu til upplýsinga um heildarfjárhæð sem neytandi þurfi að greiða, skv. f. lið sömu greinar.

5.

Svar Bílaumboðsins Öskju barst með bréfi, dags. 28. nóvember 2017. Um kostnað við þjónustuskoðanir segir í bréfinu sé áréttað að til þess að uppfylla ábyrgðarskilmála þurfi að fara með Kia bifreið í reglubundið þjónustueftirlit samkvæmt fyrirmælum framleiðanda. Eigandi bifreiðar hafi hins vegar val um hvort hann leiti til Bílaumboðsins Öskju eða annarra þjónustuaðila til þess að láta framkvæma hið reglubundna þjónustueftirlit, að því gefnu að bifreið sé þjónustuð samkvæmt fyrirmælum framleiðanda og notaðir BER vottaðir varahlutir.

Kostnaður við þjónustueftirlit sé breytilegur eftir notkun bifreiðarinnar og þeim þjónustuaðila sem sinni hinu reglubundna eftirliti. Hversu hár kostnaður við hið reglubundna eftirlit sé fari því eftir ýmsu s.s. vélartegund, notkun bifreiðarinnar, akstursmynstri og hvaða þjónustuaðila eigandi velji til að framkvæma þjónustueftirlitið. Bílaumboðið Askja hafi tekið saman dæmi sem sýni kostnað við þjónustueftirlit hjá fyrirtækinu m.v. 15.000 km, 20.000 km og 25.000 km akstur á ári á fjórum tegundum Kia bifreiða. Umrædd dæmi sýni að kostnaður við þjónustueftirlit í sjö ár sé mjög breytilegur eftir akstri bifreiðar. Þar sem fara þurfi eigi sjaldnar en á 15.000 km fresti í þjónustueftirlit verði skoðanir fleiri eftir því sem akstur sé meiri.

Hvað varði auglýsingu Bílaumboðsins Öskju um sjö ára ábyrgð séu að öðru leyti áréttuð þau sjónarmið sem reifum hafi verið í fyrra bréfi.



Um upphaf ábyrgðartíma segir í bréfinu að ábyrgð á þeim bifreiðum sem Bílaumboðið Askja selji byrji að telja frá og með fyrsta skráningardegi (ekki nýskráningardegi) eins og hann sé skráður hjá Samgöngustofu, eins og tilvitnað orðalag úr ábyrgðarskilmálum félagsins greini.

Vegna tilvísunar stofnunarinnar til ákvarðana sem varði auglýsingar Stóru bílasölu og ákvæða laga nr. 48/2003 vilji Bílaumboðið Askja koma eftirfarandi á framfæri.

Með lögum nr. 48/2003 hafi tilskipun Evrópuþingsins og –ráðsins 1999/44/EB um tiltekna þætti í sölu neysluvara og ábyrgð þar að lútandi verið innleidd. Í 21. aðfaraorða tilskipunarinnar segi:

„Hvað ákveðnar vörutegundir varðar er það almenn venja seljanda og framleiðanda að bjóða ábyrgð vegna vörugalla sem koma í ljós innan ákveðinna tímamarka. Slík venja getur orðið til þess að örva samkeppni. Enda þótt slíkar venjur séu réttmætar aðferðir við markaðssetningu ber að gæta þess að þær villi ekki um fyrir neytendum. Til að forðast villandi upplýsingar til neytenda skal ábyrgð innihalda ákveðnar upplýsingar og skal þar meðal annars koma fram að ábyrgðin hafi ekki áhrif á lagalegan rétt neytandans.“

Í 1. mgr. 6. gr. tilskipunarinnar segi að ábyrgð skuli vera lagalega bindandi fyrir ábyrgðargjafann samkvæmt þeim skilyrðum sem ábyrgðarskírteinið og tilheyrandi auglýsingar kveði á um. Í 2. mgr. 6. gr. tilskipunarinnar segi m.a. að í ábyrgðarskilmálum skuli koma fram að neytandinn hafi lögboðin réttindi samkvæmt gildandi ákvæðum landslaga um sölu neysluvara og taka fram að ábyrgðin hafi ekki áhrif á þessi réttindi.

Í ábyrgðarskilmálum Bílaumboðsins Öskju segi m.a.:

„Með ábyrgðaryfirlýsingu þessari er verið að tryggja betri rétt kaupanda. Askja ber sem seljandi bifreiðarinnar ábyrgð á þeim göllum sem kunna að vera á henni við afhendingu í samræmi við ákvæði laga um lausafjárkaup og eftir atvikum laga um neytendakaup. Til að tryggja enn betur hagsmuni viðskiptavina sinna lýsir Askja, fyrir hönd Kia Motors, því fyrir að tilteknir hlutar bifreiðarinnar séu í lagi og haldi fullri virkni í allt að sjö ár. Ábyrgðaryfirlýsing þessi er háð ákveðnum skilyrðum, s.s. að reglubundnu þjónustueftirliti sé sinnt samkvæmt fyrirmælum framleiðanda. Nánari útlistun á skilyrðum er að finna í þessari þjónustuhandbók.“

Með vísan til framangreinds telji Bílaumboðið Askja ljóst að sú ábyrgð sem hér sé fjallað um tryggi betri rétt kaupanda bifreiða og skerði ekki að nokkru leyti þann rétt sem neytendum er veittur með ákvæðum laga um neytendakaup. Í lögum um neytendakaup er fjallað um ófrávíkjanlegan kvörtunarfrest neytenda sem ábyrgðaryfirlýsing getur ekki vikið frá. Hvað upphaf ábyrgðartíma á nýjum bifreiðum varði sé almennt miðað við fyrsta skráningardag þeirra sem þá er skráður í ábyrgðarkerfi framleiðanda.

Bílaumboðið Askja geti ekki fallist á að auglýsingar félagsins um hina sjö ára ábyrgð brjóti gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 og vísist til umfjöllunar í fyrra svarbréfi. Áréttað skuli að



upplýsingar um ábyrgðarskilmála vegna sjö ára ábyrgðar á Kia bifreiðum sé afar auðvelt að nálgast á heimasíðu Bílaumboðsins Öskju. Þá sé hægt að opna þar rafræna útgáfu af þjónustuhandbók og ábyrgðarskilmálum. Ábyrgðarskilmálarnir séu kynntir væntanlegum kaupendum bifreiða í sölufurlinu og aftur við afhendingu, auk þess sem ítarleg ábyrgðarhandbók fylgi með bifreiðinni. Upplýsingar um skilmála og forsendur ábyrgðarinnar liggi því fyrir áður en neytandi taki ákvörðun um kaup á Kia bifreið.

Um neytendalán segir í bréfi að ítarleg grein hafi verið gerð fyrir sjónarmiðum Bílaumboðsins Öskju í fyrra bréfi. Áréttað sé að Bílaumboðið Askja hafi staðið í þeirri trú að upplýsingar um fjármögnun sem birtar hafi verið í umræddri auglýsingu hafi veitt fullnægjandi upplýsingar til neytenda í samræmi við lög nr. 33/2013. Allar upplýsingar sem fram komi í auglýsingunni séu réttar og sé því ekki unnt að fallast á að um brot gegn d. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 geti verið að ræða. Þá sé áhersla lögð á að þrátt fyrir að stofnunin komist að þeirri niðurstöðu að heildarverð bifreiðanna sé ekki tilgreint með fullnægjandi hætti, miðað við fjármögnunarkosti sem kynntir séu, geti ekki verið um villandi viðskiptahætti að ræða skv. 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Það sé óumdeilanlegt að Bílaumboðið Askja veitti upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar og veitti þar af leiðandi upplýsingar um heildarlántökukostnað m.v. þann fjármögnunarkost sem kynnt sé í auglýsingunni. Bílaumboðið Askja hafi því ekki viljandi sleppt því að greina frá öllum upplýsingum sem máli skipti fyrir neytendur eða leyna þeim vísitandi.

Með bréfinu fylgdu dæmi um kostnað af þjónustuskoðun fjögurra bifreiðategunda m.v. ólíkan akstur.

II. Niðurstaða

1.

Í máli þessu kemur til álita hvort auglýsingar Bílaumboðsins Öskju ehf. á 7 ára ábyrgð séu villandi og brjóti þar með gegn góðum viðskiptaháttum skv. lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og hvort auglýsingar á neytendaláni brjóti gegn lögum nr. 33/2013, um neytendalán, sem og gegn góðum viðskiptaháttum.

Athugasemdir Neytendastofu hafa snúið að því að í auglýsingar Bílaumboðsins Öskju skorti upplýsingar um þjónustuskoðanir og kostnað þeirra sem eru skilyrði fyrir því að 7 ára ábyrgð sé viðhaldið. Auk þess hafa verið gerðar athugasemdir við að upplýsingar skorti um heildarfjárhæð sem neytandi þarf að greiða í tengslum við það neytendalán sem auglýst er.

Af hálfu Bílaumboðsins Öskju hefur verið á það bent að þjónustuskoðanir séu framkvæmdar af fleiri aðilum en Bílaumboðinu Öskju auk þess sem verð þeirra sé breytilegt eftir notkun bifreiðarinnar og akstursmynstri og því væri villandi að veita upplýsingar um verð þjónustunnar



í auglýsingum. Ábyrgðarskilmálar séu aðgengilegir á vef Bílaumboðsins Öskju auk þess sem þeir séu afhentir væntanlegum kaupendum. Þá hefur því verið hafnað að upplýsingar skorti um neytendalán.

2.

Í bréfi Neytendastofu var vísað til ákvæða 5. gr., 8. gr., c. og d. liða 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr. auk 1. málsl. 16. gr. b. laga nr. 57/2005. Þá var vísað til f. liðar 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fara fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laganna sem er í III. kafla þeirra er svohljóðandi:

„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., sem einnig er í III. kafla, 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 málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Samkvæmt c. og d. liðum er þar átt við rangar upplýsingar um :

„c. þjónustu við viðskiptavini, meðferð kvartana, dagsetningu framleiðslu eða aðferð við framleiðslu,

d. verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértíloboð eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum,“

Þá segir í 2. mgr. 9. gr. laganna:

„Viðskiptahættir eru villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.“



Skv. ákvæðinu teljast viðskiptahættir villandi ef fyrirtæki leynir upplýsingum sem skipta máli við ákvörðun um að eiga viðskipti eða þær eru veittar á óljósan eða margræðan hátt. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr.

Í 16. gr. b. er fjallað um ábyrgðaryfirlýsingar. Ákvæði 1. másl. er svohljóðandi:

„Ef ábyrgðaryfirlýsing er veitt skal seljandi vöru eða þjónustu upplýsa neytanda á skýran og greinargóðan hátt um gildissvið ábyrgðarinnar og hvaða skilyrði eru sett til þess að neytandi geti borið fyrir sig ábyrgðina.“

Í lögum nr. 33/2013 er fjallað um réttindi neytenda og skyldur lánveitanda í tengslum við neytendalán. Í lögnum er einnig fjallað sérstaklega um þær upplýsingar sem geta skal í auglýsingum um neytendalán. Þannig er í 1. mgr. 6. gr. laganna kveðið á um það að í öllum auglýsingum og kynningarefni um lánsamninga þar sem neytandi er upplýstur um vexti eða kostnað hans af láninu skuli koma fram staðlaðar upplýsingar í samræmi við greinina. Í 2. mgr. eru taldar upp sex staflíðum þær upplýsingar sem fram skulu koma. Samkvæmt f. lið 2. mgr. 6. gr. skal veita upplýsingar um:

„f. ef við á, heildarfjárhæð sem neytandi þarf að greiða og fjárhæð afborgana.“

3.

Í málinu er um að ræða auglýsingabækling frá Bílaumboðinu Öskju þar sem yfirskrift á forsíðu bæklingins er „7 ára ábyrgð á öllum nýjum Kia bílum“ auk þess sem segir: „Það er okkur mikilvægt að þú njótir Kia bifreiðarinnar þinnar sem mest og lengst. Þess vegna er 7 ára ábyrgð á öllum nýjum Kia bílum – sem er umfangsmesta ábyrgð sem völ er á.“ Við hverja bifreið í auglýsingabæklingnum er að finna myndmerki Bílaumboðsins Öskju fyrir 7 ára Kia ábyrgð auk þess sem á einstaka stað segir í lýsingu bifreiðar: „Honum fylgir svo að sjálfsögðu hin einstaka 7 ára ábyrgð.“

Í gögnum málsins kemur fram að væntanlegum kaupendum sé afhentur bæklingur þar sem fram koma ítarlegar upplýsingar um eðli og umfang ábyrgðarinnar. Bæklingurinn og þjónustuhandbók séu einnig aðgengileg á vef Bílaumboðsins Öskju. Þá kemur þar einnig fram að afar villandi geti verið gagnvart neytendum ef Bílaumboðið Askja birtir verð þjónustuskoðana í auglýsingum sínum enda sé verð þeirra misjafnt eftir notkun bifreiðarinnar og akstursmynstri auk þess sem væntanlegir kaupendur séu ekki skuldbundnir að koma með bifreiðarnar í þjónustuskoðun hjá Bílaumboðinu Öskju heldur geti þeir valið úr þjónustuaðilum sem uppfylli tiltekin skilyrði. Verð fyrir þjónustuskoðanir sé misjafnt milli þjónustuaðila og Bílaumboðið Askja geti ekki birt verð keppinauta í auglýsingum sínum.



Skýrt er af ákvæði 1. máls. 16. gr. b. laga nr. 57/2005 að þegar ábyrgðaryfirlýsing er veitt skal seljandi upplýsa neytanda um skilyrði þess að neytandi geti borið fyrir sig ábyrgðina. Ekki er ágreiningur um það að upplýsingar um skilyrði ábyrgðarinnar koma fram á vef Bílaumboðsins Öskju og að þær séu veittar þegar kaup á bifreið eiga sér stað. Það verður þó ekki framhjá því litið að Bifreiðaumboðið Askja leggur mikla áherslu á ábyrgðina í auglýsingaefni sínu. Neytendastofa telur þá viðbótarábyrgð sem kaupendum nýrra Kia bifreiða býðst geta haft áhrif á ákvörðun neytenda um viðskipti og geta haft verulega áhrif á fjárhagslega hagsmuni þeirra. Neytendastofa telur upplýsingar um skilyrði ábyrgðarinnar því almennt skipa máli fyrir neytendur og geta raskað verulega fjárhagslegri hegðun neytenda að slíkar upplýsingar séu ekki aðgengilegar í auglýsingunum samhliða tilvísun til sjö ára ábyrgðar.

Í svörum Bifreiðaumboðsins Öskju hefur verið lýst ómöguleika við að birta verð þjónustuskoðana í auglýsingunum. Neytendastofa getur fallist á að í því geti falist villandi upplýsingar fyrir neytendur ef gefin eru upp verð á þjónustuskoðunum í auglýsingum sem fá ekki staðist. Að teknu tilliti til þeirrar áherslu sem lögð er á viðbótarábyrgð og þess hversu ströng skilyrði eru um þjónustuskoðanir telur Neytendastofa hins vegar mikilvægt að neytendum séu veittar upplýsingar um það skilyrði í auglýsingum. Þá verður ekki framhjá því litið að af þeim dæmum sem fylgdu bréfi Bílaumboðsins Öskju má sjá að árlegur kostnaður af þjónustuskoðun getur verið allt frá tæpum 30.000 kr. í rúmar 70.000 kr. háð tegund bíls og akstri. Á sjö ára tímabili getur því verið um verulegar fjárhæðir að ræða.

Með vísan til ofangreinds hefur Bílaumboðið Askja brotið gegn 1. mgr. 8. gr. auk 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005 með því að tilgreina ekki skilyrði um þjónustuskoðanir sem fela í sér viðbótarkostnað samhliða auglýsingum um sjö ára ábyrgð nýrra Kia bifreiða.

4.

Hvað tímamark ábyrgðartíma varðar telur Neytendastofa forsendur ábyrgðar Bílaumboðsins Öskju ekki sambærilegar því sem til álita kom í ákvörðun Neytendastofu nr. 43/2014. Tímamörk skráningar og ábyrgðartími Bílaumboðsins Öskju fela ekki í sér að takmörkuð sé lögbundin frestur neytenda til að tilkynna galla samkvæmt lögum nr. 48/2003 og fullnægjandi upplýsingar um tímamörk veitt í þeim gögnum sem neytendum eru veitt við kaup. Neytendastofa telur því ekki ástæðu til að gera frekari athugasemdir við viðskiptahætti Bílaumboðsins Öskju hvað þetta varðar.

5.

Í auglýsingum Bílaumboðsins Öskju kom fram staðgreiðsluverð bifreiðanna auk mánaðarlegrar afborgunar. Mánaðarlega afborgunin var stjórnumerkt og vísað til þess að miðað væri við 50% útborgun og lán í 84 mánuði með 8,75% vöxtum og árlegri hlutfallstölu kostnaðar 10,64%. Líkt og bent hefur verið á í bréfum Neytendastofu gerir f. liður 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013 kröfu um að, ef við eigi, komi fram heildarfjárhæð sem neytandi þarf að greiða og fjárhæð afborgana.



Af hálfu Bílaumboðsins Öskju hafa verið færð fram rök fyrir því að allar nauðsynlegar upplýsingar komi fram. Með því að gefa upp árlega hlutfallstala kostnaðar liggi heildarlántökukostnaður miðað við þann fjármögnunarkost sem kynntur sé í auglýsingunni fyrir.

Neytendastofa hefur við meðferð málsins ekki gert athugasemdir við útreikning eða birtingu árlegrar hlutfallstölu kostnaðar í auglýsingum Bílaumboðsins Öskju. Neytendastofa getur þó ekki fallist á að birting árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, skv. skyldu c. liðar 2. mgr. 6. gr., uppfylli jafnframt skyldu til upplýsinga um heildarfjárhæð sem neytandi þarf að greiða, skv. f. lið sömu greinar.

Þegar við á ber að veita upplýsingar í auglýsingum um neytendalán um heildarfjárhæð sem neytandi þarf að greiða, þ.e. í tilviki Bílaumboðsins Öskju samtölu útborgunar og mánaðarlegrar greiðslu út samningstímann. Slíkt er ekki gert í auglýsingunum og hefur ekkert komið fram í málinu sem leiðir til þess að litið verði svo á að slíkar upplýsingar eigi ekki við, sbr. orðalag f. liðar 2. mgr. 6. gr. laganna.

Með vísan til ofangreinds hefur Bílaumboðið Askja því brotið gegn f. lið 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013 með ófullnægjandi upplýsingagjöf í auglýsingum um neytendalán. Háttsemin felur einnig í sér villandi viðskiptahætti þar sem Bílaumboðið Askja lætur hjá líða að greina frá upplýsingum sem almennt skipta máli fyrir neytendur. Bílaumboðið Askja hefur því jafnframt brotið gegn ákvæðum 2. mgr. 9. gr. og 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 með þessari ófullnægjandi upplýsingagjöf.

III.

Ákvörðunarorð:

„Bílaumboðið Askja ehf., Krókhálsi 11, Reykjavík, hefur með birtingu auglýsinga um sjö ára ábyrgð á nýju Kia bifreiðum án þess að fram komi skilyrði um að bifreiðin fari í reglulegar þjónustuskóðanir sem fela í sér viðbótarkostnað, brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. auk 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. 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, beinir Neytendastofa þeim fyrir mælum til Bílaumboðsins Öskju ehf. að gera grein fyrir skilyrði um þjónustuskóðanir sem fela í sér viðbótarkostnað samhliða auglýsingum um sjö ára ábyrgð nýrra Kia bifreiða.

Bílaumboðið Askja ehf. hefur brotið gegn ákvæði f. liðar 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, og ákvæðum 2. mgr. 9. gr. og 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005,



um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með ófullnægjandi upplýsingum um neytendalán í auglýsingum.

Með vísan til 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, og 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Bílaumboðsins Öskju ehf. að birta allar upplýsingar samkvæmt 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, í auglýsingum um neytendalán.

Bílaumboðið Askja ehf. skal fara að ofangreindum fyrirmælum við móttöku ákvörðunarinnar. Verði það ekki gert má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, eða IX. kafla laga nr. 33/2013, um neytendalán, eftir því sem við á.“

Neytendastofa, 8. desember 2017

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir